

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

La satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Adriana Patricia Pimentel Vargas

Lima-Perú
2018

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios, por guiar mi camino hacia el cumplimiento de mis metas.

A mi madre por mi sustento y fortaleza para salir adelante y jamás derrotarme en el trayecto de mi vida.

A mi hermana porque es un ejemplo para mi y esta conmigo junto con mi familia en este proceso para verme realizada.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme la fortaleza para continuar este camino. También, a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por brindarme conocimientos y apoyo en esta investigación. Al Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz quien compartió conmigo conocimiento referido a la ciencia investigativa y fue mi mentor.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS.-2016, expongo ante ustedes mi investigación titulado “La satisfaccion laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao en el 2018” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Adriana Patricia Pimentel Vargas

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema	11
1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Objetivos	17
1.4. Justificación e importancia	18
CAPITULO II: Marco teórico conceptual	19
2.1. Antecedentes	19
2.1.1. Internacionales	19
2.1.2. Nacionales	22
2.2. Bases teóricas	25
2.2.1. Nociones Generales	25
2.2.2. Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg	26
2.2.3. Teoría de las Necesidades	27
2.2.4. Teoría de Locke contra Lawler	28
2.2.5. Teoría de Sonia Palma	29
CAPÍTULO III: Metodología	31
3.1. Tipo y diseño utilizado	31
3.1.1. Tipo de enfoque	31

3.1.2.	Nivel	31	
3.1.3.	Diseño de investigación	31	
3.2.	Población y muestra	31	
3.2.1.	Población	31	
3.2.2.	Muestra	32	
3.3.	Identificación de la variable y su operacionalización	33	
3.3.1.	Operacionalización de la variable	33	
3.4.	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	34	
3.4.1	Confiabilidad	36	
3.4.2	Validez		37
3.4.3	Baremos	38	
CAPÍTULO IV: Resultados		39	
4.1.	Tablas de resultados	39	
4.2	Discusión	48	
4.3	Conclusiones	53	
4.4	Recomendaciones	55	
ANEXOS			
ANEXO 1:	Matriz de Consistencia		60
ANEXO 2:	Carta de aceptación para la aplicación de la investigación	63	
ANEXO 3:	Escala de Satisfacción laboral SL_SPC	64	
ANEXO 4:	Ficha Sociodemográfica	66	
ANEXO 5:	Consentimiento informado	67	

RESUMEN

La presente investigación es de diseño cuantitativo no experimental de tipo transversal a nivel descriptivo. En la cual el objetivo general es determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao en el 2018, la muestra estuvo compuesta por 98 personas. El instrumento que se utilizó fue la Escala de Satisfacción laboral SL-SPC previamente adaptada a la población peruana (Palma, Sonia 2004). Los resultados indican que los trabajadores están a 66.33% de satisfacción laboral categorizándolo en un nivel muy insatisfecho y solo el 2.04% se encuentra en un nivel promedio, por lo cual se determina que el área se ve afectado por este indicador respecto a su desempeño laboral. Por lo tanto se concluye que el nivel de satisfacción laboral en el área de carga nacional, se encuentra en un nivel muy insatisfecho, dando como resultado una actitud negativa en los trabajadores frente al trabajo.

Palabra clave: *Satisfacción, Satisfacción laboral, personal operativo, transversal, desempeño laboral.*

.

ABSTRACT

The present investigation is of non-experimental quantitative design of transversal type at a descriptive level. In which the general objective is to determine the level of job satisfaction in the operational personnel of the national cargo area in an airport company in the district of Callao in 2017, the sample consisted of 98 people. The instrument that was used was the SL-SPC Job Satisfaction Scale previously adapted to the Peruvian population (Palma, Sonia 2004). The results indicate that workers are at 66.33% of job satisfaction categorized at a very unsatisfied level and only 2.04% is at an average level, so it is determined that the area is affected by this indicator with respect to their work performance .Therefore, it concludes that the level of job satisfaction in the national cargo area is at a very unsatisfactory level, resulting in a negative attitude in the workers against work.

Keyword: Satisfaction, Job satisfaction, operational personnel, transversal, job performance.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es un indicador fundamental en las empresas hoy en día, ya que se considera la estabilidad del capital humano como parte esencial dentro de la organización. Existe varios indicadores que pueden influenciar en la percepción que tienen las personas referente a los puestos de trabajo, como las condiciones laborales, remuneraciones, línea de carrera, desarrollo del puesto y su línea de carrera; por consiguiente el mal manejo de ellos pueden determinar una insatisfacción para los trabajadores, generando abandonos laborales y por consecuencia aumentando la rotación de personal.

Para Herzberg (1959), indica que la satisfacción laboral del hombre es el resultado final del esfuerzo de potenciar su puesto de trabajo para que así pueda desempeñar mayores tareas o funciones y experimentar un desarrollo mental y psicológico.

La satisfacción laboral ha tomado una gran importancia en las organizaciones, es por ello que se toma en cuenta las 4 dimensiones las cuales son: Significancia de la tarea, Condiciones laborales, Reconocimiento del logro y Beneficios remunerativos que siendo usados y planteados correctamente ayudan a que el trabajador sienta una felicidad laboral. Es por eso que el objetivo de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017.

Este trabajo está dividido por 4 capítulos, los cuales se exponen partes de la elaboración de la investigación y el programa de intervención desarrollado para alcanzar un buen nivel de satisfacción laboral.

Hallaremos en el capítulo I el Planteamiento del problema, que se desarrolló para la investigación, en base a ello, se plantea el problema general y los específicos que ayudará para ser solucionados luego. Además, se adiciona el objetivo general y los específicos, continuando así con la justificación e importancia del estudio.

Por consiguiente en el capítulo II, se presenta el Marco teórico, que es la base de la investigación, en este argumento se expone los antecedentes que son estudios tanto internacionales como nacionales. El segundo subcapítulo son las Nociones generales que sustentan el estudio, luego se presenta las teorías relacionadas con la investigación y la sustentación teórica elegida que va de acorde a la variable, que resguardan la investigación y se expone el instrumento utilizado por el autor elegido. Al finalizar, el capítulo, se enseña la Definición conceptual donde se expone la definición de la variable fundamental del trabajo científico.

Siguiendo con el capítulo III, encontraremos en esta sección la metodología empleada para la investigación, el tipo de investigación, enfoque, nivel, diseño, la población, muestra, el instrumento y demás complementos metodológicos.

En el penúltimo, el capítulo IV, se podrá hallar los resultados finales obtenidos a través de la aplicación del instrumento del estudio. Además, se expondrán las discusiones, conclusiones y por último las recomendaciones.

Finalizando, el capítulo V, se ejecuta un plan de intervención con el objetivo de fortalecer y enriquecer los indicadores con mayor déficit para poder encontrar un balance en la satisfacción del trabajador.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad las organizaciones buscan el mejor posicionamiento en el mercado laboral, dejando de lado a su personal; quien es su principal herramienta para el logro del objetivo, como señala Arbaiza (2010) las empresas deben preocuparse por la satisfacción de sus colaboradores, puesto que sino se incrementa el ausentismo y un bajo rendimiento de sus colaboradores.

La encuesta realizada en el 2016 por la empresa Universum, estudió los sentimientos de 250.000 empleados en 57 países de Europa, centrándose en tres segmentos: la satisfacción de las personas en su trabajo actual, la probabilidad de recomendar a su jefe a otros y la lealtad, es decir, si el empleado desea cambiar su trabajo en un futuro próximo. Los trabajadores de Dinamarca obtuvieron el primer puesto en términos de satisfacción laboral, seguido por Noruega y Costa Rica. La República Checa se ubicó 10º, por delante de países como Alemania, Suiza, Francia y Estados Unidos.

Aunque los empleados checos tienen actualmente salarios inferiores a los de la vecina Alemania, la seguridad del empleo es alta y con una tasa de desempleo del 5% -la más baja de la UE- muchos empresarios ofrecen diversas ventajas. Según una encuesta realizada por la agencia de Trabajadores Nacional Sindicalistas Aisa, el 65% de los trabajadores checos se sienten totalmente seguros en su posición actual y 27 se sienten bastante seguros. El 82% de los encuestados expresó su bienestar con la relación con su jefe y el 74% mostró satisfacción con la actitud de sus trabajadores.

En abril del 2014, ciertos investigadores de Warwick, estudiaron a 713 colaboradores operativos, para poder analizar la satisfacción que tiene una persona con su puesto de trabajo, con sus resultados laborales, obteniendo una mejora laboral del 12%.

El estudio se basó en cuatro experimentos distintos, tomando como ejemplo: realizaron algunos cuestionarios a los trabajadores sobre duelos familiares y conflictos familiares y así poder evaluar si un nivel bajo de felicidad produce bajos niveles de productividad. Tomando en cuenta los resultados obtuvieron la conclusión: si una persona está satisfecha, trabaja mejor y la motivación suele perderse en los 6 primeros meses en los colaboradores, por ello las empresas deben tener a sus trabajadores cohesionados y altamente satisfechos.

Un estudio en la Universidad de Precinton realizado en el 2014, afirma que a raíz de unos ingresos de cada año de US\$ 75,000 dólares no existe mayor consecuencia en términos de felicidad, estrés, gozo o frustración. Es por ello cree que el beneficio económico sigue siendo uno de los principales cuando se habla de motivación para los trabajadores, pero es un factor a corto plazo que muchas veces se interioriza o se olvida.

De hecho, un 72% de la población latinoamericana considera que un buen ambiente de trabajo que le brinde mayor tiempo libre durante el día permite ser más eficiente en las labores. Aun falta mucho camino para satisfacer las necesidades que las nuevas generaciones manifiestan, hay que darle al gestor del capital humano las mejores herramientas para que implemente técnicas que permitan que el personal sienta más apego con su trabajo, explico Gonzales (2014).

Mientras que Perú se queda un poco atrás, con excepción de multinacionales que establecen su operación en el país, Europa y Estados Unidos nos aventajan en gran medida en este tema. En el Perú el principal índice de dificultad nace en el departamento de recursos humanos, quien no está pendiente de

los colaboradores y mucho menos de brindarles los beneficios necesarios para su estabilidad, añadió González, en el año 2013.

Según el estudio en el 2017 de las entidades Workforce 2020, de SAP y Oxford Economics, los trabajadores en Colombia están satisfechos con su trabajo en un 24%, frente a los demás países de América, sin embargo Perú aparece como el tercer país más infeliz en el mercado laboral, por la insatisfacción que tienen sus trabajadores en la empresa donde laboran. En términos generales, la conclusión determinante es que hay mucha diferencia entre lo que los empleados necesitan frente a lo realmente reciben en las empresas. El único factor más importante para los trabajadores sigue siendo la remuneración que no va de acuerdo con las funciones que realizan.

Las siguientes entidades de empleo como: Trabajando.com, People First y Reputación e Innovación, realizaron un estudio a nivel iberoamericano en el 2016 para poder evaluar el primer Índice de Felicidad Organizacional (IFO). La muestra se realizó con 7.581 personas en Argentina, Chile, Colombia, España, Estados Unidos, México y Perú. La encuesta fue realizada del 3 al 18 de marzo del 2016. En el Perú el número de encuestados fue de 900 personas, dentro de las preguntas que se asignaron el objetivo fue saber que tan satisfechos estaban sus colaboradores con su lugar de trabajo.

En cuanto a ello no nos referimos solamente a bonos y programas de recompensa, sino también a factores que cita la investigación y que son: el desarrollo de sus trabajadores y el crecimiento profesional en las distintas áreas a mediano plazo; la asignación de responsabilidades en trabajo en equipo, además de los beneficios y recompensas que reciban los trabajadores por su excelente producción. La ecuación parece clara. A mayor satisfacción con el puesto de trabajo, mayor productividad en su desempeño, con lo que es claro que el colaborador se siente más satisfecho con los beneficios que obtenga. Si las empresas desean tener

mayores ingresos, deben enfocarse en formar a sus colaboradores y aumentar su satisfacción laboral.

En la actualidad en el Perú se realizó una encuesta sobre satisfacción laboral realizada por Supera entre los meses de abril y junio en el 2014, la investigación se realizó a 1,500 empleados entre operativos, técnicos y administrativos del rubro de la Minería, Banca, Retail, Telecomunicaciones y servicios. Lo cual el resultado se enfocó en Lima, Arequipa y Chiclayo, obteniendo que el 52% de colaboradores consideran que sus ideas son “poco valoradas”, por lo tanto la mitad de empleados no se encontraban felices con su centro de trabajo, lo cual podría afectar en su desenvolvimiento en sus funciones a realizar. El 45% de colaboradores que participaron indicaron que el segundo factor que influye en su insatisfacción laboral está vinculada con el clima laboral en su área de trabajo. Por lo cual se llegó a la siguiente conclusión que solo un 7% está de acuerdo con su área de trabajo, por la carga familiar que tiene y ello obliga a cumplir sus responsabilidades.

Según Canchaya, Edson en el 2017 realizó un estudio en personal operativo, concluyendo que: “De acuerdo a una investigación realizada en la empresa Ransa, se llegó a concluir que en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., existen un nivel bajo de satisfacción laboral, consignado por el 50% de los trabajadores evaluados (operarios)”.

Talma desde hace 25 años es una empresa que brinda servicios aeroportuarios, siguiendo los estándares de calidad establecidos. Siempre estamos en constante evolución, nos encontramos interesados en la búsqueda de implementar nuevas tecnologías, procesos y certificaciones que contribuyan a posicionarnos como una de las empresas líderes en el campo de América Latina.

En los últimos meses se han observado un aumento de abandonos laborales en el área de carga nacional indicando por insatisfacción laboral, que se pueden verificar en los ceses en los periodos desde junio a noviembre del 2017; asimismo ha generado que los colaboradores tengan una sobrecarga laboral;

provocando sin lugar a duda inestabilidad y conflictos en los equipos de trabajo. Consideramos que las causas de este problema es la falta de comunicación entre jefes y operativos, salario bajo por las funciones que realizan, delegación de funciones mal estructurada, generando sobrecarga para colaboradores nuevos. El área de recursos humanos segun indicadores de los 6 ultimos meses tenemos los siguientes datos: un 50% de abandonos laborales, un 20% por termino de contrato, un 30% por mutuo disenso, lo cual indica que existe una insatisfaccion laboral en los colaboradores.

De mantenerse la suma de ceses, la empresa aumenta su rotación de personal, la insatisfacción por la sobrecarga laboral incrementada, se genera ausentismo, perdida de dinero por colaborador cesado, bajo nivel de desempeño, aumento en nuestros indicadores de (faltas, tardanzas y amonestaciones).

Por lo que se propone hacer un estudio respecto al nivel de satisfacción laboral en los colaboradores, en cuanto a sus condiciones laborales, remuneraciones, reconocimientos y beneficios laborales.

Para esto se brindara informacion respecto a resultados reales y con ello aportar en las mejoras de algunas politicas y condiciones laborales en la empresa, respecto a la mejora de satisfaccion laboral en sus trabajadores.

1.2 Formulación del problema.

1.2.1 Problema principal

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de la significancia de tarea en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2018?

¿Cuál es el nivel de las condiciones de trabajo en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2018?

¿Cuál es el nivel del reconocimiento personal y/o social en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2018?

¿Cuál es el nivel de los beneficios sociales en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2018, según sexo?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2018

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar el nivel de la significancia de tarea en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao , 2018

Determinar el nivel de las condiciones de trabajo en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2018

Determinar el nivel del reconocimiento personal y/o social en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2018

Determinar el nivel de los beneficios sociales en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2018

Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2018, según sexo

1.4. Justificación e importancia

Investigar la satisfacción laboral tiene como finalidad dar a percibir la importancia de la estabilidad laboral en los colaboradores, por ello es relevante que las empresas tomen la importancia necesaria al tema, puesto que actualmente en el Perú vivimos en constante competencia laboral, por eso las empresas necesitan un personal capacitado y con buen rendimiento, para llegar a cumplir sus objetivos.

Esta investigación busca contribuir con la empresa, analizando los niveles de satisfacción laboral, para que así se logre evidenciar las dificultades y condiciones que presentan los colaboradores en su área de trabajo, y si este afecta en su rendimiento diario.

Por ello se busca establecer los indicadores de la satisfacción laboral de los colaboradores, tanto una percepción por parte de ellos con su área de trabajo, condiciones laborales y teniendo como estudio un área específica en el personal operativo en una empresa aeroportuaria, lo cual los resultados obtenidos brindará información relevante al área de recursos humanos, y con ello brindar alternativas de solución para la problemática.

En la actualidad en las organizaciones lo más relevante es tener mayores ingresos, descuidando la estabilidad y plenitud de sus colaboradores, teniendo un resultado real basada en esta investigación, para que más adelante en las empresas tenga este concepto claro: a mayor satisfacción que tenga el colaborador, tendrá mayor productividad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Marco Teórico Referencial

2.1.1 Antecedentes internacionales

Patlán, Martínez y Hernández (2012) la presente investigación esta titulada “El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral”. Esta investigación tuvo como interés determinar qué resultado que tiene el clima y la justicia organizacional en la satisfacción laboral; además se propuso determinar relaciones significativas positivas entre el clima y la justicia organizacional con la satisfacción laboral, en la espera que la asimilación de un clima y justicia organizacional favorable esté relacionada a mayores niveles de satisfacción laboral. En la metodología se trabajó con 307 profesores de instituciones de educación superior, el 62% son hombres y el 38% mujeres, en promedio todos los que participaron tienen 52.5 años de edad y una permanencia de 8.2 años de antigüedad en la organización, el 36% cuentan con licenciatura y 64% con algún posgrado. Se aplicaron los siguientes instrumentos: Escala de justicia organizacional de Niehoff y Moorman, Escala de clima organizacional de Gómez y Vicario, Cuestionario de satisfacción laboral Minnesota. Los resultados obtenidos en esta investigación indican que diversos indicadores del clima laboral en los métodos individuales, interpersonales y organizacionales tienen un resultado importante en la satisfacción laboral. Por lo que se refiere a la justicia organizacional se determinó que esta variable es un factor significativo de la satisfacción laboral. Por lo tanto se concluye que el aporte más importante de este estudio es el reconocimiento del grado del resultado que tiene la justicia y el clima organizacional en la satisfacción laboral, principalmente el efecto resaltado de la justicia organizacional.

Figueiredo, Grau, Gil y García (2012) estudiaron la siguiente investigación “Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de

enfermería”. Esta investigación tuvo como objetivo identificar las similitudes existentes entre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. En la metodología estuvo formada por 316 profesionales de enfermería seleccionados de manera no aleatoria, el 16,8% (53) participantes son hombres y el 83,2% (263) son mujeres, en promedio todos los que participaron tienen 40,39 años de edad y respecto al tipo de contrato el 57,6% tenían un contrato laboral fijo, por lo que el 39,9% eran trabajadores temporales. Se aplicaron los siguientes instrumentos: Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de Satisfacción S20/23. Los resultados del estudio confirman la existencia de una relación significativa, negativa y bidireccional entre el SQT y satisfacción laboral, siendo las puntuaciones en desgaste emocional y de despersonalización antecedentes significativos de satisfacción laboral en enfermería. Por lo tanto se concluye que la satisfacción laboral es una consecuencia actitudinal del SQT de manera similar a modelos previos.

Fuentes, (2012) estudio la siguiente investigación “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”. La investigación tuvo como objetivo establecer la validez que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Además evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el empleado destaque y se sienta gradualmente satisfecho con su trabajo y los resultados que conlleva en la productividad. La metodología estuvo formada por 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que son el 40% de la población de la institución. En rango de edades entre hombres y mujeres oscilan entre los 25 a 65 años. Se aplicó el siguiente instrumento: Método de Evaluaciones Sumarias. Los resultados del estudio confirmaron que a medida que los trabajadores tienden inicialmente lograr una satisfacción con su trabajo, tiempo después, su satisfacción baja, por que son existe menos frecuencia en las promociones, y además tienen que lidiar con la cercanía de la jubilación. Por lo que se concluye que es importante para los trabajadores que sus superiores den un buen seguimiento a su realización laboral, que les brinden un adecuado feedback, que evalúen constantemente el cumplimiento de sus metas propuestas y que reconozcan constantemente sus logros.

Frías (2014) la presente investigación esta titulada “Compromiso y satisfacción laboral como indicadores de permanencia de la generación Y”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar y evaluar los principales factores que llevan a los jóvenes profesionales a permanecer mayor tiempo en las organizaciones. En la metodología se trabajó con 35 trabajadores que pertenecen a la generación Y, nacidos después de 1980. Se aplicaron los siguientes instrumentos: Gallup 12, Engaging for Results. Los resultados obtenidos en esta investigación que pese a que la generación Y suelen encontrar trabajos que les den un sentido y que reconozcan la importancia de ellos (100% en la ONG), que los enorgullezca (100% en la ONG), donde sientan que pueden atribuir al éxito de la empresa (100% en la ONG) donde el compromiso y la satisfacción general es alta (92,3% en la ONG), no aseguran la permanencia de dicha generación en la organización. Por lo tanto se concluye que las impresiones de satisfacción hacia la estructuración de un sistema de carrera afectará de manera positiva la retención de jóvenes, sin tener en cuenta el grado de su compromiso y la satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo.

Polanco (2014) la presente investigación esta titulada “El Clima y Satisfacción laboral en los (as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el clima laboral y la satisfacción laboral en los docentes del INTAE; además busco identificar elementos que puedan contribuir a mejorar el clima laboral en INTAE y enriquecer la satisfacción laboral. En la metodología se trabajó con 150 docentes, con titulación de nivel superior. Se aplicaron los siguientes instrumentos: Cuestionario autosuministrado dirigido a los docentes, Joint Descriptive Index, Minnesota Satisfaction Questionnaire. Los resultados obtenidos indican que el clima laboral en INTAE esta favorecido por el ajuste de las personas a sus funciones de educadores y respecto a la satisfacción laboral se auto atribuyen que están ligeramente satisfechos. Se concluye que el clima laboral en sus distintos indicadores influye en la satisfacción en el trabajo mediante su influencia emocional en la

ponderación de los satisfactores e insatisfactores laborales lo cual no solo influye en el desenvolvimiento laboral de los colaboradores.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Surichaqui (2017) la presente investigación esta titulada “Satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Mossone en Ica, en el año 2017”. Esta investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Mossone en Ica, en el año 2017. En la metodología se trabajó con 25 colaboradores, de todas las jerarquías, considerando a todo el personal que se encontraba en planilla. Se aplicaron los siguientes instrumentos: Datos Demográficos, Encuesta de Satisfacción laboral. Los resultados obtenidos indican que prácticamente más de la mitad del personal está altamente satisfecho con su labor y con los aspectos que abarcan, como se mencionó en la realidad problemática de nuestra investigación, la satisfacción laboral no es responsabilidad completa de la empresa y que para alcanzarla y/o mantenerla es necesario que el personal se muestre predispuesto a apoyar en lo necesario. Se concluye que la satisfacción laboral no es un tema sencillo de manejar para las empresas en general, y que es importante los estilos de dirección que éstas tomen, así como también es necesario que las empresas comprendan que con un buen manejo de las dimensiones de la satisfacción laboral.

Rivera (2017) la presente investigación esta titulada “Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa GSS. Ate Vitarte”. Esta investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre satisfacción laboral y rotación de los trabajadores. En la metodología se trabajó con 150 colaboradores del área de ventas de la empresa GSS, se desempeñan en el área de ventas de servicios telefonía fija, móvil e internet, solo se trabajó con el turno de la mañana. Se aplicaron los siguientes instrumentos: Cuestionario de Satisfacción laboral y el Cuestionario de rotación de personal. Los resultados obtenidos en esta investigación refieren que los trabajadores

muestran estar insatisfechos pueden influir en gran medida a la ejecución de los objetivos principales de la empresa. Por otro lado, se aprecia que la rotación del trabajador es disminuida en un 70.9%, muy bajo en un 20% y regular en un 9.1%. Por lo tanto, se concluye que existe la evidencia para indicar que hay una relación inversa entre los indicadores de satisfacción laboral y rotación del personal; por lo tanto, si se mejora la satisfacción laboral concluimos en reducir la rotación del personal.

Rosales (2015) la presente investigación esta titulada “Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de lima metropolitana”. Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la correlación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, además de identificar las características laborales que deberían estar principalmente en el trabajo para propiciar el beneficio de las personas. En la metodología se trabajó con 90 participantes, 24 hombres y 66 mujeres de edades comprendidas entre los 18 y 60 años, el (70%) contaba con estudios de nivel técnico o universitario, el (17.8%) de nivel técnico (técnicas de enfermería, de laboratorio, entre otros y el (43.3%) personal de salud con licenciatura o grado superior. Se aplicaron los siguientes instrumentos: Ficha de datos demográfica, Escala “Chamba es chamba” y Escala “Satisfacción con la vida”. Los resultados obtenidos en esta investigación indican que la capacitación enriquece el sentido de autoeficacia y la autoconfianza en las propias capacidades, las mismas que ayudan el logro de metas laborales. Todo ello a su vez lleva a que el trabajador se sienta más satisfecho con la vida. Por lo tanto, se concluye que el trabajo en grupo permite la formación de relaciones sociales que dan relevancia y sentido de pertenencia y que a su vez se relaciona con la satisfacción con la vida. Asimismo, el contar con apoyo de su entorno social contrarresta el efecto del estrés laboral que se relaciona de manera negativa a la satisfacción con la vida.

Alarcón y Pachamango (2016) la presente investigación esta titulada “Factores de Satisfacción Laboral y desempeño de los trabajadores del sector metalmecánica en Trujillo”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar los factores de satisfacción laboral que predominan en el desempeño de los trabajadores

del sector metalmecánica. En la metodología se trabajó con 230 trabajadores cuyas edades oscilan entre los 19 y 65 años del sexo masculino y femenino, de las áreas de producción y administrativos del sector metalmecánica de Trujillo. Se aplicaron los siguientes instrumentos: Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC), Cuestionario de Evaluación de Desempeño. Los resultados obtenidos indican que la Satisfacción Laboral se encuentra en un nivel regular, pudiendo predominar esto en el desempeño de los trabajadores, con un resultado bueno sobre el estándar. Se concluye que Los factores de Satisfacción Laboral predominantes en los trabajadores del sector metalmecánica corresponden a relaciones sociales y desarrollo personal.

Alvarado (2014) la presente investigación esta titulada “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa comunal de servicios múltiples Huayhuay S.R.L – 2014”. Esta investigación tuvo como objetivo principal fue conocer si existe relación entre el clima organizacional y Satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huayhuay S.R.L. En la metodología se trabajó con 104 trabajadores que cuentan con dos años de antigüedad en la empresa. Se aplicaron los siguientes instrumentos: Cuestionario de Clima Organizacional (adaptado de Litwin y Stinger) y Cuestionario de Satisfacción laboral. Los resultados obtenidos indicaron que el 68.3% de trabajadores manifestaron que el clima organizacional es negativo y un 72.1% de trabajadores catalogan que la satisfacción laboral es de manera negativa. Por lo tanto, se concluye que un clima organizacional que no tiene una estructuración positiva y adecuada, la satisfacción de los trabajadores siempre será desfavorable.

2.2 Base teóricas científicas

2.1.1 Nociones generales

La satisfacción laboral es el resultado gratificante del trabajador en visión de las labores que realiza, obteniendo un logro de objetivos, dando como resultado final la más importante interacción de dos variables que son el requerimiento humano y su motivación por realizar sus funciones. (Sikula, 1992 en Morillo, 2006:47)

Spector indica que la satisfacción en el trabajo es un factor actitudinal que podría ser una razón importante del rango en que a los trabajadores les agrada de manera satisfactoria su trabajo. (1997 en Alas, 2007:29)

Nayles y Blum refirieron que la satisfacción laboral es la conclusión de diversos comportamientos que tiene un subordinado frente a su trabajo, los indicadores complementarios y su vida en general. (1995, En Morillo, 2006:47)

Davis y Wright (2003:70) indican que la satisfacción en el trabajo es representada por una interrelación entre los trabajadores y su ámbito de trabajo, en el cual el principal objetivo es la conexión entre lo que los trabajadores quieren de su labor y lo que ellos perciben que se les da.

Bracho señala que la satisfacción laboral se remite al resultado emotivo, obtenido de la relación entre las vivencias, exigencias, cualidades y expectativas de cada integrante de la organización y los requisitos laborales recepcionadas por ellos. (1989, en Morillo)

Para (Robbins, 1998) define a la satisfacción laboral como la actitud del empleado resultado de su mismo trabajo, por cual dicha actitud tiene base en las creencias y cualidades que el trabajador diseña del mismo trabajo. Las actitudes son asignadas en conjunto por las características recientes del puesto tanto como la recepción que tiene el trabajador de lo que “corresponde ser”.

Las condiciones del puesto que influyen en la percepción de las características recientes del puesto son:

1. Remuneración
2. Condiciones laborales
3. Supervisión
4. Equipo
5. Desarrollo del puesto
6. Confianza en el trabajo
7. Línea de carrera

2.1.2 Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg

Esta teoría usaremos para explicar nuestra variable teniendo en cuenta los estudios basados en ella. Fue planteado por Herzberg (1968), citado por Palma (2006), donde refiere que la satisfacción laboral es la consecuencia de un eficiente estado motivacional, resultado de la interrelación de los factores preventivos y factores ligados a la motivación.

La teoría de los dos factores, de igual forma conocida “Teoría de la Motivación e higiene”, por lo cual los trabajadores están influenciados por dos indicadores:

La Satisfacción: Se refiere al resultado de los factores de la motivación (Labor estimulante, Sentimiento de autorrealización, Valoración por un trabajo bien hecho, Logro o cumplimiento y Retos mayores); estos factores aumentan la satisfacción del trabajador logrando poco efecto sobre la insatisfacción.

La Insatisfacción: Es el resultado de los factores de higiene (Factores económicos, Condiciones de trabajo, Confianza, Indicadores Sociales y Categoría); si

ellos faltan o no son implementados de manera adecuada, causan insatisfacción, pero su efecto sobre la satisfacción a largo plazo es mínimo.

Teoría de la Motivación – Higiene

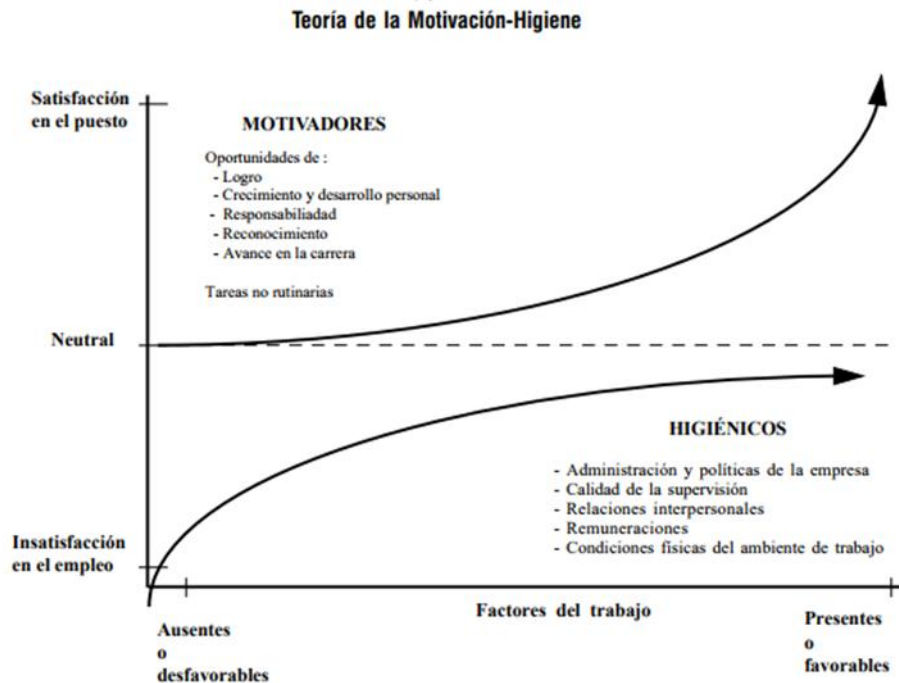


Figura 1. Teoría de la Motivación – Higiene

Herzberg concluye que cuando los factores higiénicos son eficientes evita la insatisfacción en los empleados, y cuando los indicadores higiénicos son deficientes provoca insatisfacción.

Herzberg (1959), refiere que la satisfacción laboral del hombre es el resultado del esfuerzo de potenciar su puesto de trabajo para que así pueda desempeñar mayores funciones y experimentar un desarrollo mental y psicológico.

Por ello, lo importante es que, para satisfacer al trabajador se prevalece el logro, reconocimiento, labores en sí, la responsabilidad y el emprendimiento y se debe cuidar los factores extrínsecos.

Tipos de satisfacción laboral

Satisfacción general: Indicador equilibrado que puede sentir el empleador frente a las distintas fases en su trabajo. Esto implica tanto sus funciones como su entorno laboral.

Satisfacción por facetas: Nivel mayor o menor de estabilidad que llega a sentir el trabajador en puntos específicos (Reconocimiento, bonificaciones, condiciones laborales, fiscalización constante, equipo de trabajo y políticas).

Factores o dimensiones que determinan la satisfacción laboral

1. Objetivo del trabajo
2. Plan de recompensas justas
3. Condiciones favorables de trabajo
4. Colegas que brinden apoyo

Robbins une estas dimensiones bajo la premisa “reto del trabajo”. Los trabajadores prefieren tareas que le permitan destacar sus habilidades puesto que la variedad, retroalimentación de las mismas, lograra que el reto de conseguirlo cause placer y satisfacción por ello. Por lo cual se debe considerar de suma importancia el enriquecimiento del puesto para que así los empleados tomando en cuenta todos los indicadores mencionados y así logren una satisfacción plena.

2.1.3 Teoría de las necesidades

Mc Clelland (1973) citado por León (2011) sostuvo que los individuos satisfacen sus necesidades que pertenecen a un designado contexto y se enriquece con el aprendizaje.

1. Necesidad del logro: Cuando el individuo cumple esta necesidad, llega a un estado excelencia, orientandose a resultados optimos y enriqueciendose de nuevas responsabilidades, por lo cual se propone metas muy altas con el fin de demostrarse asi mismo y a los demas que puede lograr todo lo que se propone.

2. Necesidad de Afiliación: Se refiere a los lazos interpersonales que pueden desarrollar las personas, la interacción con la sociedad. Prefieren satisfacer necesidades familiares, sociales y de afecto.

3. Necesidad de poder: Interes por establecer el control sobre su trabajo y de los demas, estan ligados por la competitividad y demuestran su dinamismo, valoran tener un status ante los demas, no temen coger nuevos riesgos al contrario buscan siempre influenciar en los demas.

2.1.4 Teoría de Locke contra Lawler

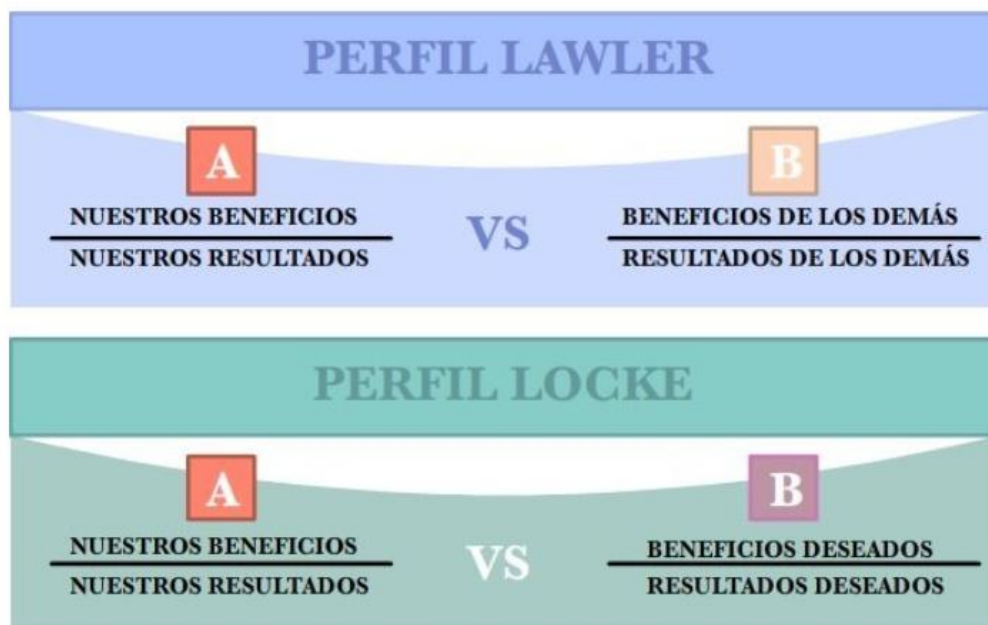


Figura 2. Teoría de Locke contra Lawler

Dos teorías relacionadas a la psique del trabajador y los orígenes de la satisfacción en el trabajo. Locke (1976) refiere que la insatisfacción puede surgir en el individuo aunque tenga las mismas oportunidades que los demás, si no han alcanzado su objetivo personal. Considera que estamos ligados a nuestros deseos y aspiraciones respecto de los demás.

Lawler (1973) sostiene que la satisfacción laboral es el resultado del trabajo eficiente y no la causa del mismo, pone de importancia la satisfacción en el trabajo como objetivo principal para lograr resultados óptimos y agilizar las organizaciones. Los trabajadores están sujetos a recompensas que de por sí no marcan en la satisfacción pero sí juegan un rol importante en la moral y la motivación de los empleados.

Tipos de satisfacción laboral

Según Blum y Naylor existe 6 tipos de satisfacción laboral que son divididas:

1. Satisfacción laboral progresiva: Genera el aumento de aspiraciones del individuo, por lo tanto aumenta su nivel de satisfacción.
2. Satisfacción laboral estabilizada: Mantiene en un nivel promedio las aspiraciones del trabajador, por lo tanto se siente satisfecha con su puesto de trabajo.
3. Satisfacción laboral resignada: Reduce el nivel de aspiraciones de los trabajadores, se siente insatisfecha con el trabajo y no está direccionada a la obtención de objetivos.
4. Satisfacción laboral constructiva: La insatisfacción es un estímulo para mejorar la situación.

5. Satisfacción laboral fija: El individuo esta consciente que no se cumple sus aspiraciones, sin embargo no realiza algún acto por el cambio de la situación.

6. Pseudo – Satisfacción laboral resignada: Ante la frustración de la insatisfacción, distorsiona la percepción de la realidad.

2.1.5 Teoría de Sonia Palma

Para Palma (2005), la satisfacción en el trabajo la define como la disposición o fijación estable relativa en el trabajo, basada en vivencias y valores desarrollados a partir de su experiencia laboral. Estas acciones son fundamentadas desde el lugar del trabajo donde se desarrolla, se relaciona principalmente con el desempeño laboral, ya que un trabajador satisfecho es un trabajador beneficioso.

Considerando 4 dimensiones importantes:

1. Significación Tarea:

Buena disposición para el trabajo en función a que esta atribuida el trabajo personal tomando un sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

2. Condiciones de trabajo:

Seguimiento del trabajo en relación a la efectividad o disponibilidad de elementos o disposiciones que mantienen en promedio la actividad laboral.

3. Reconocimiento Personal y/o Social:

Fijación por la evaluación del trabajo en función al valoramiento propio o de persona asociadas al trabajo, con respecto a los reconocimientos en el trabajo o por el efecto de estos en resultados indirectos.

4. Beneficios Económicos: Predisposición al trabajo en función a beneficios remunerativos o incentivos económicos como resultado del esfuerzo en la tarea asignada.

2.3 Definición de términos básicos

Satisfacción Laboral: Palma (2004) la define como “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas”.

Satisfacción: Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Se aplica a la sensación de plenitud y cumplimiento de una necesidad; por lo general se acepta que el deporte posibilita la satisfacción de muchos deseos, por ejemplo, el deseo de diversión, contacto social, agresión, juego y reafirmación personal.

Laboral: es un adjetivo que determina y se relaciona con una actividad determinada con situaciones en las que manifiesta un interés o logro de un conjunto de personas por desarrollar y concluir un proyecto, prestar servicio o terminar las metas de un plan administrativo. Existe una conexión directa entre el trabajador y el jefe inmediato superior.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño utilizado

3.1.1 Tipo y enfoque

La presente investigación se ha realizado según el enfoque cuantitativo, porque permite recolectar información y datos respecto a la variable de estudio, por lo cual los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva (Galeano, 2004).

Es de tipo descriptivo ya que describe sucesos y hechos y detallan como se manifiestan respecto a la investigación. Asimismo, pretende medir o recoger información sobre la variable de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.1.2 Nivel

Esta investigación es de nivel puro, ya que pretende brindar una utilidad al cuerpo teórico y legal respecto a la variable a estudiar.

El nivel puro busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones convistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. (Grajales, 2000)

3.1.3 Diseño de investigación

Tiene un diseño no experimental porque su estudio está basado en la observación de hechos de los acontecimientos sin producir alguna alteración en el ambiente. Ya que se realiza sin manipular deliberadamente variables, Kerlinger (1979. Pág. 116).

3.2 Población y muestra

Población:

La población de estudio de la presente investigación, está conformada por 127 personas de ambos sexos, del área operativa de carga que realiza las siguientes funciones como estiba, desestiba y traslado de la carga de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios - Callao.

Muestra y muestreo :

EL MUESTREO utilizado fue no probabilístico de tipo intencional, donde permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra solo a estos casos (Otzen, Manterola, 2017).

Se tomó una muestra representativa de la población investigada, conformada por los 98 trabajadores de ambos sexos, del área de carga nacional de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios - Callao.

N° DE COLABORADORES	98
HOMBRES	78
MUJERES	20

Tamaño de la muestra:

$$\frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)} \quad N = \quad = \quad 98$$

3.3 Operacionalización de la variable

Tabla 1. Operacionalización de la variable satisfacción laboral

NOMBRE DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	DE ESCALA DE INTERPRETACIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral es la consecuencia de un eficiente estado motivacional, resultado de la interrelación de los factores preventivos y factores ligados a la motivación (Citado por Herzberg, 1968).	Variable medida por la Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC de Sonia Palma Carrillo (2005). La escala general de interpretación de Satisfacción laboral: Muy satisfecho 117 o más Satisfecho 103 - 116 Promedio 89 - 102 Insatisfecho 75 - 88 Muy insatisfecho 74 o menos	Significancia de Tarea	Ímpetu Ejecución Equilibrio	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26	Ordinal	Muy satisfecho 37 o más Satisfecho 33 - 36 Promedio 28 - 32 Insatisfecho 24 - 27 Muy insatisfecho 23 o menos
			Condiciones de Trabajo	Organización Componentes Conexión con la autoridad	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27		Muy satisfecho 41 o más Satisfecho 35 - 40 Promedio 27 - 34 Insatisfecho 20 - 26 Muy insatisfecho 19 o menos
			Reconocimiento personal y/o social	Compromiso con los jefes Compromiso con los compañeros	6, 11, 13, 19 y 24		Muy satisfecho 24 o más Satisfecho 19 - 23 Promedio 18 - 20 Insatisfecho 12 - 17 Muy insatisfecho 11 o menos
			Beneficios económicos	Remuneraciones	2, 5, 9, 10 y 16		Muy satisfecho 20 o más Satisfecho 16 - 19 Promedio 11 - 15 Insatisfecho 8 - 10 Muy insatisfecho 7 o menos

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación:

FICHA TÉCNICA

Nombre del Instrumento	: Escala de Satisfacción Laboral SL_SPC
Autor	: Sonia Palma Carrillo
Procedencia	: Perú
Estandarización	: 1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana.
Administración	: Individual o colectiva
Tiempo Aplicación	: 15 minutos
Significación	: Evalúa el Nivel General de Satisfacción Laboral y especifica con relación en sus cuatro dimensiones como, Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios Económicos
Tipificación	: Baremos percentiles generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional
Dimensiones que Evalúa:	Significación Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social y Beneficios Económicos

Modalidades del instrumento: Este instrumento fue elaborado por Sonia Palma (2005), que forma parte de la teoría elegida para la investigación y cuyo formato se encuentra en el Apéndice B. A continuación se describe el cuestionario, mencionando inicialmente su estructura y luego sus características psicométricas, El cuestionario utiliza la escala de Likert y tiene 27 preguntas o ítems (positivos y negativos) agrupados en los factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos.

Escala valorativa:

ESCALA VALORATIVA DEL CLIMA SOCIAL FAMILIAR		
117 o más		Muy satisfecho
113 – 116		Satisfecho
89 -102		Promedio
75 – 88		Insatisfecho
74 o menos		Muy insatisfecho
DIMENSIONES		
SIGNIFICANCIA TAREA	37 o más	Muy satisfecho
	33 - 36	Satisfecho
	28 - 32	Promedio
	24 - 27	Insatisfecho
	23 o menos	Muy insatisfecho
CONDICIONES DE TRABAJO	41 o más	Muy satisfecho
	35 - 40	Satisfecho
	27 - 34	Promedio
	20 - 26	Insatisfecho
	19 o menos	Muy insatisfecho
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	24 o más	Muy satisfecho
	19 -	Satisfecho

	23	
	18 -	Promedio
	20	
	12 -	Insatisfecho
	17	
BENEFICIOS ECONOMICOS	11 o menos	Muy insatisfecho
	20 o más	Muy satisfecho
	16 -	Satisfecho
	19	
	11 -	Promedio
	15	
	8 -	Insatisfecho
	10	
	7 o menos	Muy insatisfecho

3.4.1 Confiabilidad

Los datos del resultado en la muestra de tipificación se analizaron en el programa SPSS con el fin de someterlos a los analisis estadisticos. Para efectos de la Confiabilidad se utilizo el metodo de consistencia interna a traves del Coeficiente Alfa de Cronbach y el metodo de mitades con el Coeficiente de Guttman. (Tabla 2)

Tabla 2

Confiabilidad Escala SL – SPC

	Método / Coeficiente	Correlación
Alfa	Consistencia Interna /	
	de Cronbach	.84*
	Mitades / Gutman	.81*

Fuente: Sonia Palma, 2005.

* ≤ 0.05

3.4.2 Validez

Palma evaluó la validez del análisis factorial con el propósito de identificar factores o variables específicas del mismo constructo. Con el fin de evaluar la viabilidad del Test de Kaiser – Meyer, el test de esfericidad y el nivel de significación, cuyos valores se muestran en la tabla 3 y respaldan la realización del análisis factorial, ya que la medida de adecuación Kaiser – Meyer es mayor a .5, el test de esfericidad tiene un valor alto y el nivel de significación es menor a .05.

Tabla 3

Análisis factorial

Indicadores		Coeficientes
Meyer	Medida de adecuación Kaiser-	.852
	Test de Esfericidad de Barlett	10161.49
	Nivel de significación	.000

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

A continuación, se muestra la Estructura Factorial de la Escala SL_SPC

Tabla 4

Estructura Factorial Escala SL-SPC

		Componentes			
m	Íte	1	2	3	4
	1		.7		
		60			
	2				.6
				31	
	3	.6			
	33				
	4	.5			
	34				

Además de la validez de contenido elaborada con el método de jueces para el propósito del ajuste contenido de los ítems, se sometieron las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el coeficiente de Spearman Brown los que evidenciaron correlaciones positivas y significativas mostradas en la tabla 4

Tabla 5

Matriz de correlaciones por factores

		Fact II or Condiciones de Trabajo	III Reconocimiento Personal Social	Factor y/o	or Beneficios Económicos	Fact IV Total	Puntaje
Factor I							
Significancia de Tarea	**	.418		.314**	**	.158	.750**
Factor II							
Condiciones de Trabajo				.227**	**	.291	.799*
Factor III							
Reconocimiento Personal y/o Social					**	.133	.538*
Factor IV							
Beneficios Económicos							.543**
* ≤ 0.05							

3.4.3 Baremos

Se muestra en la tabla 5 los baremos según las categorías diagnósticas.

Tabla 6

Categorías Diagnósticas

Nivel de Satisfacción	Significación de la Tarea	de Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos
Muy Satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10
Muy Insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Tabla de Resultados

Luego de recolectar la información con el instrumento Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC), lo cual indicará la satisfacción laboral del personal operativo en la empresa Talma en el distrito del Callao, 2017; se verificó y se obtuvo la siguiente media:

Tabla 7

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar
Significancia tarea	17.3163	4.57604
Condiciones de trabajo	22.8469	3.99833
Reconocimiento personal y/o social	16.8980	4.37540
Beneficios económicos	14.3265	2.80932
Satisfacción laboral	71.3878	8.11595

En la Tabla 7 se presentan los estadísticos descriptivos para las dimensiones de la satisfacción laboral y la satisfacción laboral general, observándose que las medias fluctúan para las dimensiones entre 14.32 y 22.84, en todos los casos la media en una categoría diagnóstica de nivel muy insatisfecho de significancia tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Por otro lado, la satisfacción laboral tiene un promedio de 71.38 con una desviación estándar de 8.11 que lo ubica en un nivel de satisfacción laboral muy insatisfecho.

Tabla 8

<i>Nivel Satisfacción Laboral</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	65	66.3%
Insatisfecho	31	31.6%
Promedio	2	2.0%
Total	98	100.0%

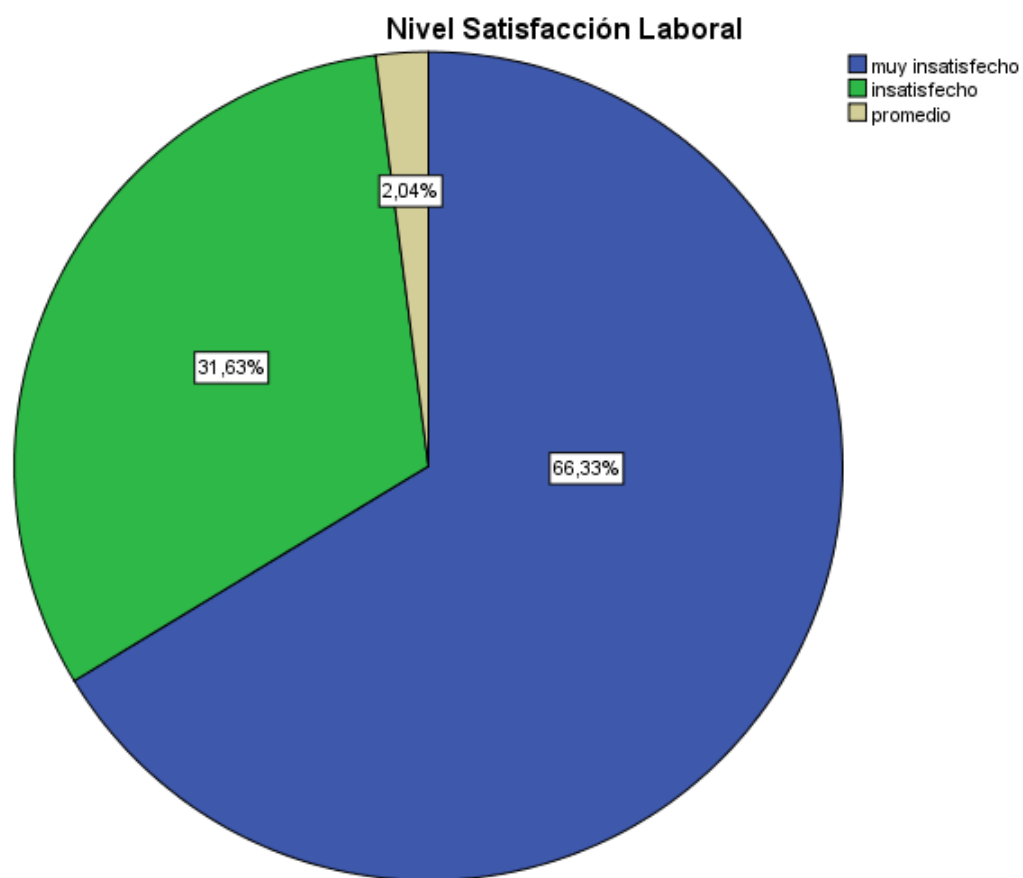


Figura 3. Niveles de Satisfacción Laboral

En la tabla 8 y figura 3 se observa los resultados obtenidos para un grupo de colaboradores de una empresa aeroportuario en el distrito del Callao, 2017, se

identifica que el 66.33% presenta un nivel muy insatisfecho de satisfacción laboral, solo el 2.04% de los colaboradores evaluados a nivel de satisfacción laboral presenta un nivel promedio.

Tabla 9

<i>Niveles de Significancia de Tarea</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	87	88.8%
Insatisfecho	9	9.2%
Promedio	2	2.0%
Total	98	100.0%

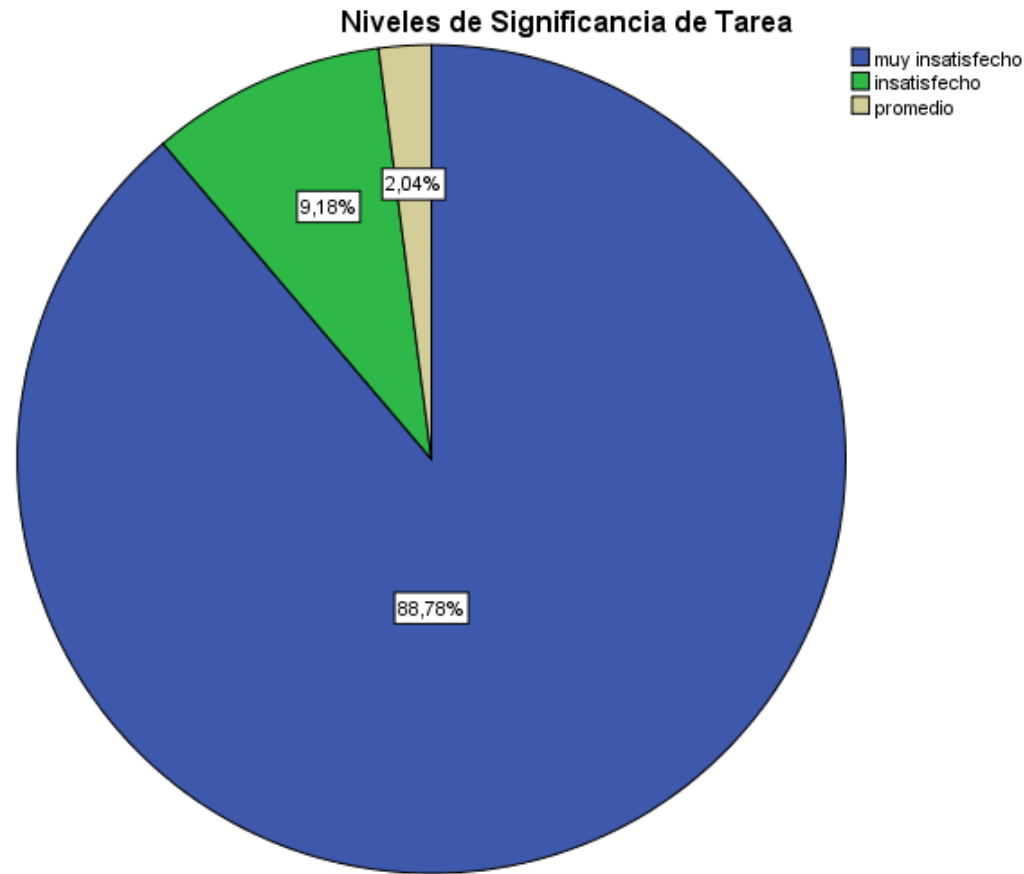


Figura 8. Niveles de Significancia de Tarea

En la tabla 9 y figura 4 se observa los resultados obtenidos para un grupo de colaboradores de una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017, se identifica que el 88.78% presenta un nivel muy insatisfecho de Significancia de Tarea, solo el 2.04% de los colaboradores evaluados a nivel de Significancia de Tarea presenta un nivel promedio.

Tabla 10

<i>Niveles de Condiciones de Trabajo</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	19	19.4%
Insatisfecho	64	65.3%
Promedio	13	13.3%
Satisfecho	2	2.0%
Total	98	100.0%

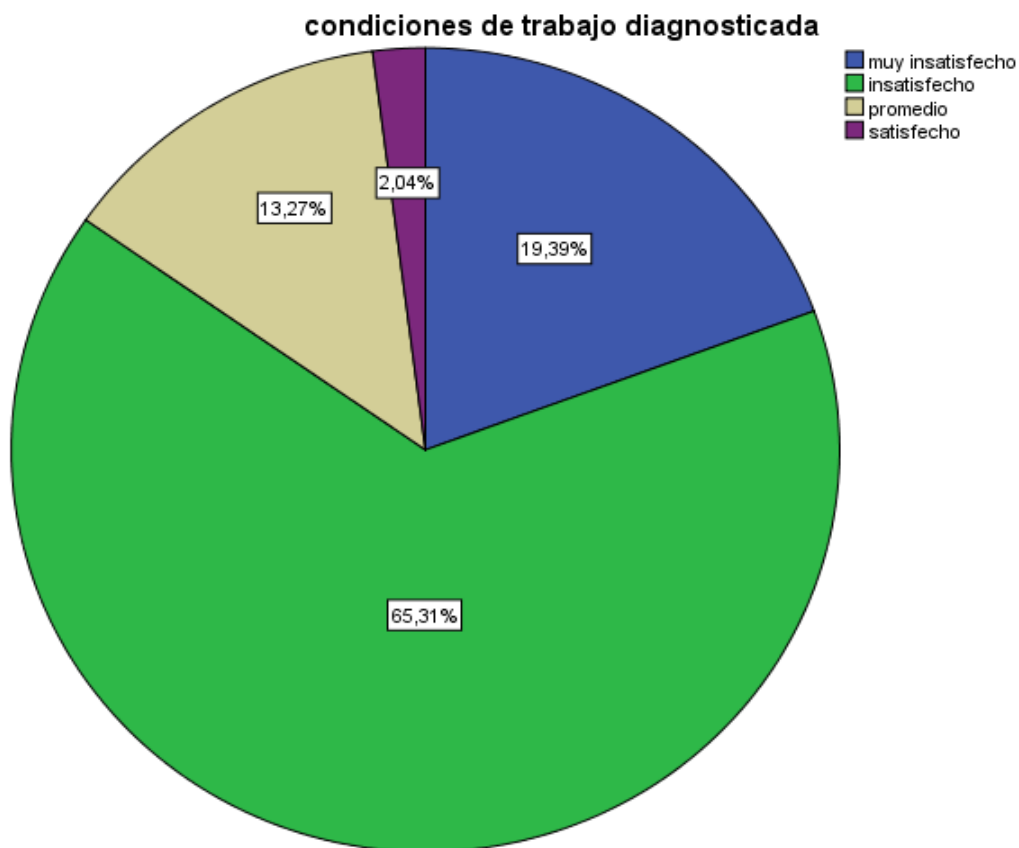


Figura 5. Niveles de Condiciones de Trabajo

En la tabla 10 y figura 5 se observa los resultados obtenidos para un grupo de colaboradores de una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017, se identifica que el 65.31% presenta un nivel insatisfecho de Condiciones de trabajo, solo el 2.04% de los colaboradores evaluados a nivel de Condiciones de Trabajo presenta un nivel satisfecho.

Tabla 11

Niveles de Reconocimiento Personal y/o Social

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	15	15.3%
Insatisfecho	41	41.8%
Promedio	18	18.4%
Satisfecho	16	16.3%
Muy satisfecho	8	8.2%
Total	98	100.0%

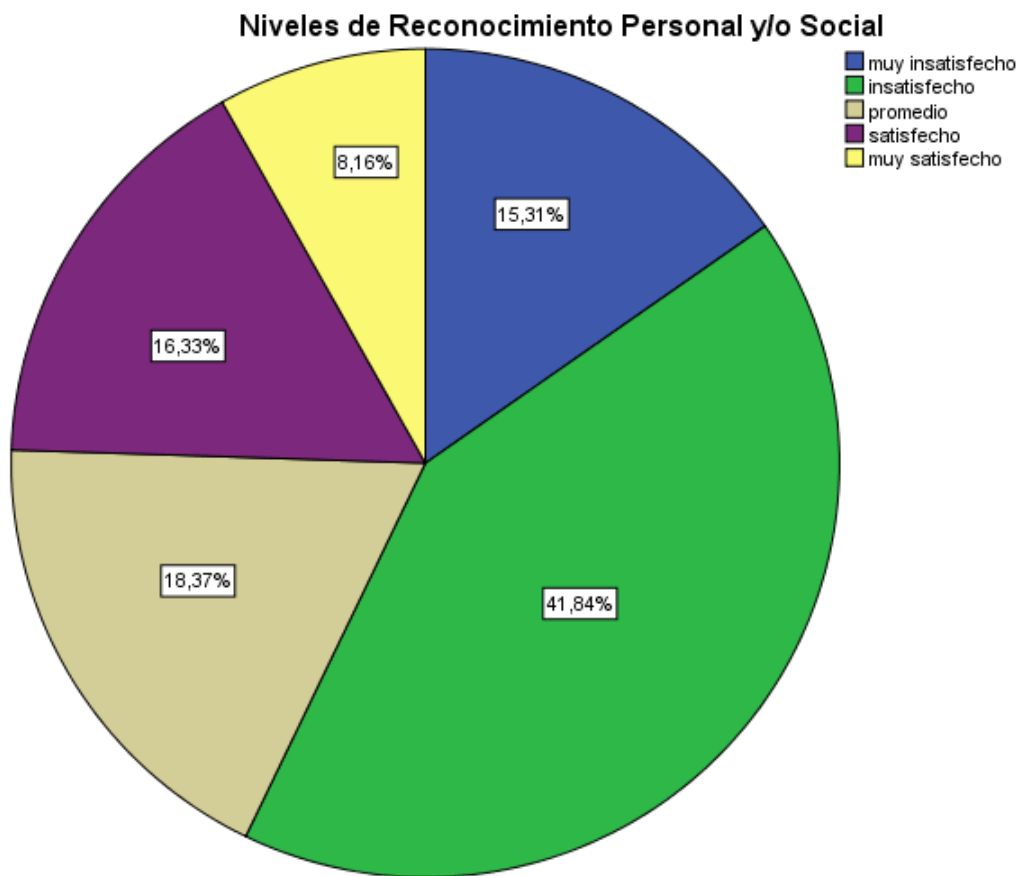


Figura 6. Niveles de Reconocimiento Personal y/o Social

En la tabla 11 y figura 6 se observa los resultados obtenidos para un grupo de colaboradores de una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017, se identifica que el 41.84% presenta un nivel insatisfecho de Reconocimiento Personal y/o Social, solo el 8.16% de los colaboradores evaluados a nivel de Reconocimiento Personal y/o Social presenta un nivel muy satisfecho.

Tabla 12

<i>Niveles de Beneficios Económicos</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	5.1%
Promedio	60	61.2%
Satisfecho	28	28.6%
Muy satisfecho	5	5.1%
Total	98	100.0%

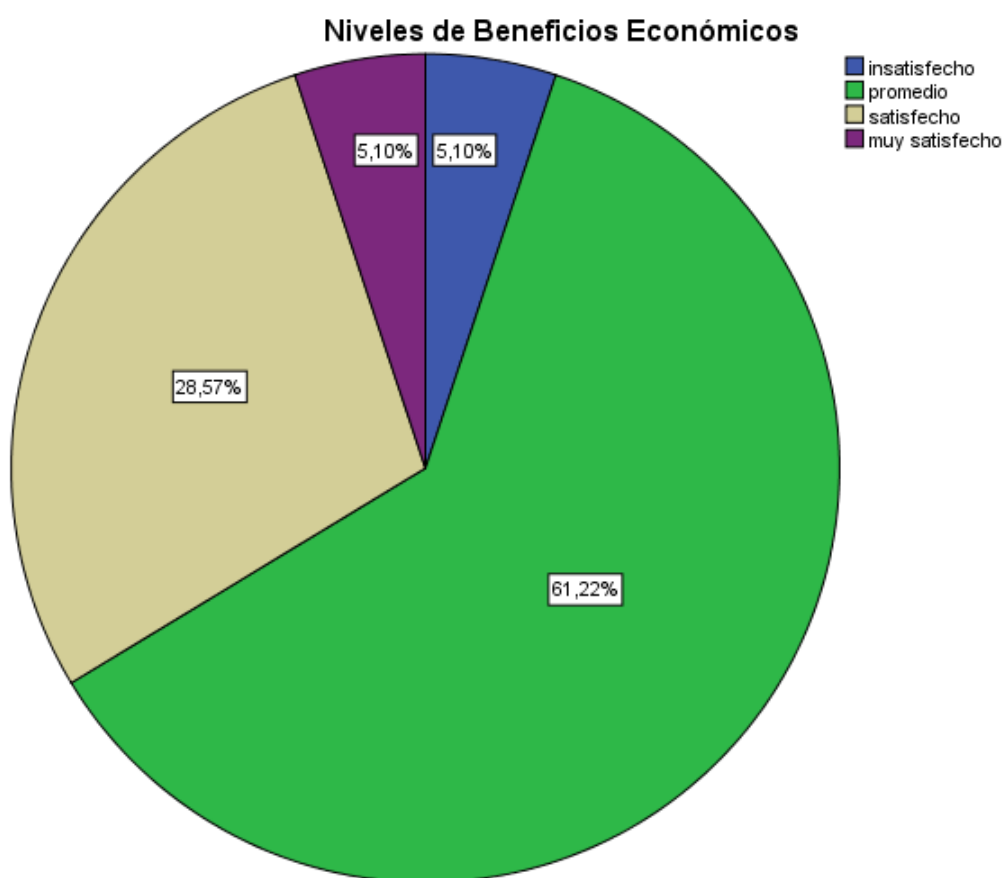


Figura 7. Niveles de Beneficios económicos

En la tabla 12 y figura 7 se observa los resultados obtenidos para un grupo de colaboradores de una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017, se identifica que el 61.22% presenta un nivel promedio de Beneficios económicos, solo

el 5.10% de los colaboradores evaluados a nivel de Beneficios económicos presenta un nivel muy insatisfecho tanto como muy satisfecho.

Tabla 13

<i>Nivel Satisfacción Laboral según sexo</i>			
Sexo		Frecuencia	Porcentaje
Masculino	Muy insatisfecho	55	70.5%
	Insatisfecho	21	26.9%
	Promedio	2	2.6%
	Total	78	100.0%
Femenino	Muy insatisfecho	10	50.0%
	Insatisfecho	10	50.0%
	Total	20	100.0%

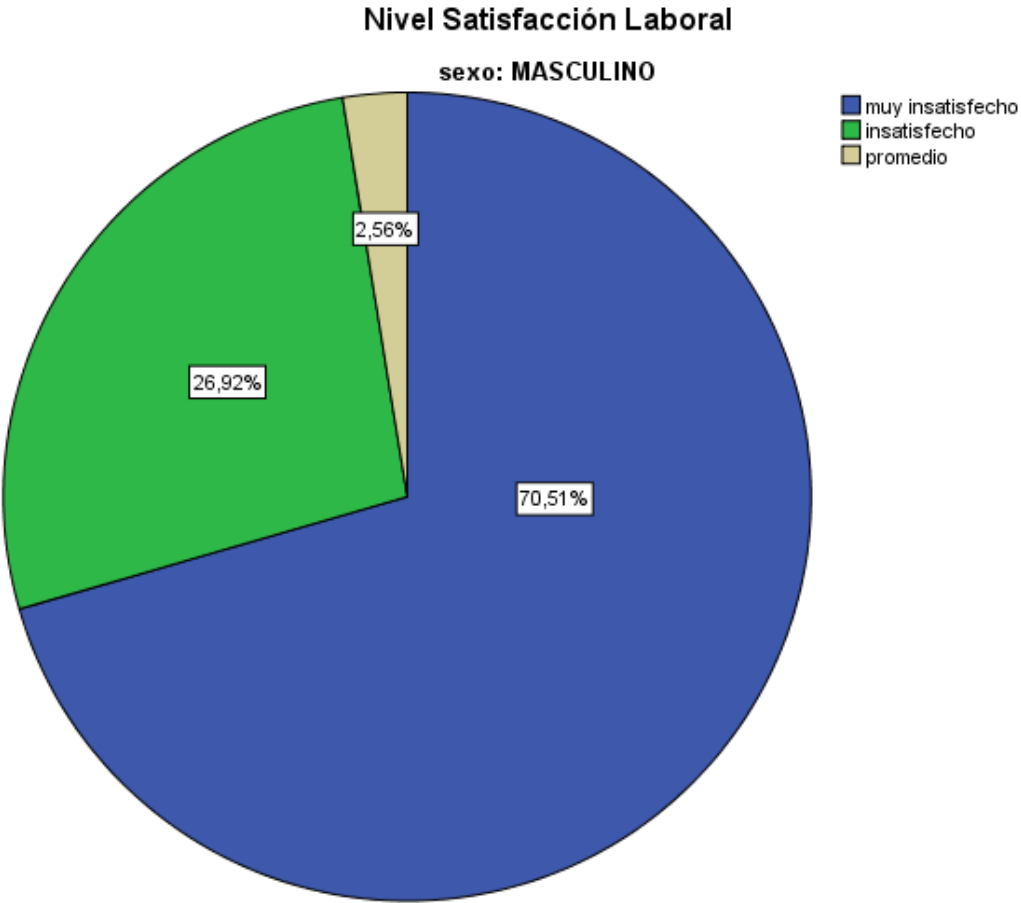


Figura 8. Niveles de Satisfacción Laboral según sexo masculino

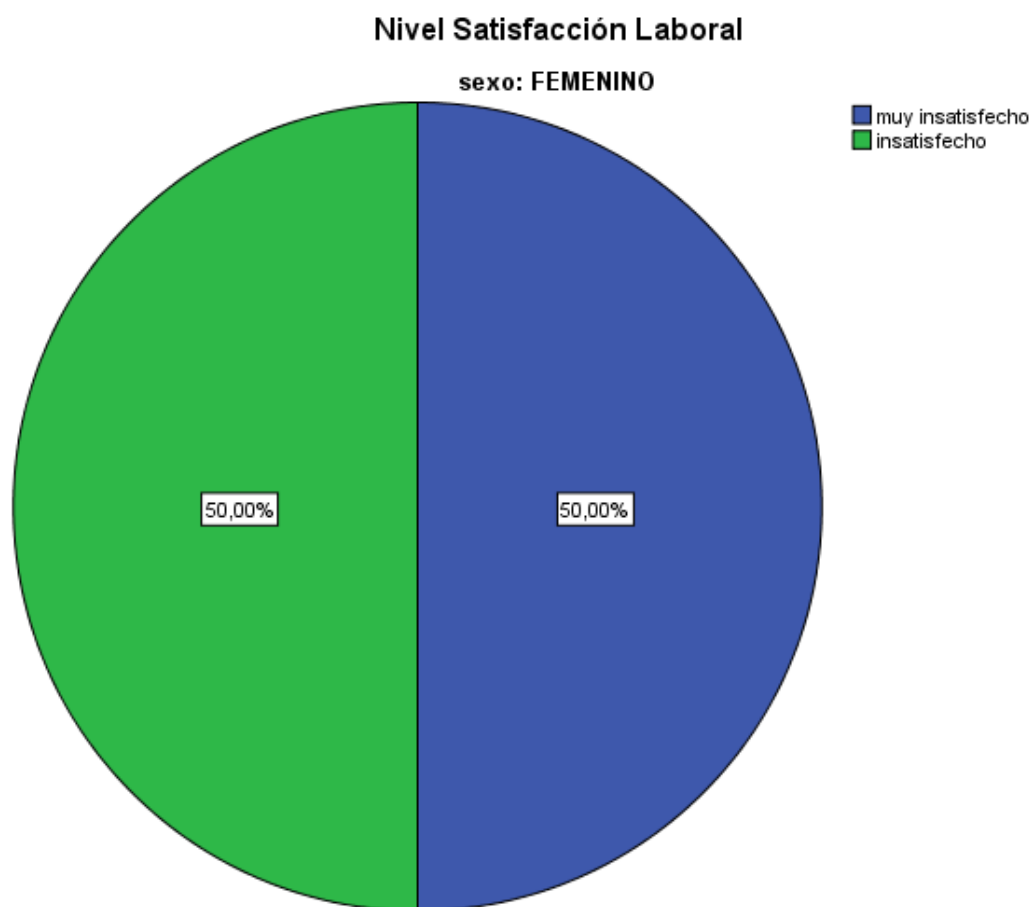


Figura 9. Niveles de Satisfacción Laboral según sexo femenino

En la tabla 13 y figura 8 y 9 de sexo se observa los resultados obtenidos para un grupo de colaboradores de una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017, se identifica en la Satisfacción Laboral total los puntajes fluctúan entre 70.51% para el sexo masculino y 50.0% para el sexo femenino, solo el 2.56% presenta un nivel promedio de Satisfacción Laboral en el sexo masculino.

4.2 Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017; los resultados determinaron que tienen un nivel de satisfacción laboral muy insatisfecho y podría ser porque no se sienten identificados con la empresa, no hay una comunicación directa por parte de la jefatura, no los incentivan de manera parcial a todos, de igual manera Rivera (2017) en su investigación obtuvo también un nivel bajo en la satisfacción laboral y refiere que podría deberse a que los trabajadores no se sienten influenciados en gran medida al cumplimiento de los objetivos en la empresa, de igual forma el aumento de rotación de personal afecta en ella, sin embargo, Fuentes (2012) en su investigación refiere que tiene resultados significativos respecto a un nivel de satisfacción laboral alto, esto podría darse debido a que se sienten identificados con su trabajo, con sus beneficios la retroalimentación que le brinda sus superiores. Para que los trabajadores tengan una satisfacción laboral óptima es fundamental, una interrelación entre los trabajadores y su ámbito de trabajo, en el cual el principal objetivo es la conexión entre lo que los trabajadores quieren de su labor y lo que ellos perciben que se les da (Davis y Wright, 2003) por lo expuesto podríamos indicar que para que los trabajadores se sientan satisfechos se requiere mayor identificación de los jefes con su personal, programas de incentivación y/o capacitación para el desarrollo de los trabajadores y el manejo adecuado de un clima laboral adecuado entre los compañeros.

En cuanto a la primera dimensión Significancia de tarea, se tuvo como objetivo determinar el nivel de la significancia de tarea en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017; los resultados determinaron que tienen un nivel muy insatisfecho de significancia de tarea y esto podría darse porque no encuentran un sentido al logro que realizan, falta de balance respecto a las funciones que desempeñan, falta de compromiso para sus tareas, de igual manera, Alvarado (2014) en su investigación obtuvo también un nivel bajo y negativo respecto a la satisfacción con las tareas del

personal y refiere que podría deberse a que no sienten de acuerdo con las responsabilidades desempeñadas, ni sienten el deseo de pertenencia respecto a las metas de la organización, sin embargo, Frías (2014) en su investigación refiere que tiene resultados con un nivel de satisfacción por las funciones que realizan alto, esto podría darse porque existe una estructuración adecuada respecto a las funciones a realizar como la satisfacción de los colaboradores por respuestas positivas por lo que generan en la empresa. Para que los trabajadores tengan una satisfacción laboral respecto a la significancia de tarea adecuada, la satisfacción laboral debe remitir al resultado emotivo, obtenido de la relación entre las vivencias, exigencias, cualidades y expectativas de cada integrante de la organización y los requisitos laborales recepcionadas por ellos. (Bracho, 1989) por lo expuesto podríamos indicar que para que los trabajadores se sientan satisfechos respecto a la significancia de tarea se requiere desarrollar un sentimiento de responsabilidad respecto a tareas a realizar, equidad entre las funciones, aportes significativos después de cada logro obtenido.

En cuanto a la segunda dimensión Condiciones de trabajo, se tuvo como objetivo determinar el nivel de las condiciones de trabajo en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017; los resultados determinaron que tienen un nivel insatisfecho respecto a sus condiciones de trabajo y esto podría ser porque el ambiente laboral no es el apropiado para ejecutar sus labores, sienten inconformidad respecto a los beneficios que se les brinda, esto es congruente con Alarcón y Pachamango (2016) en su investigación obtuvo también un nivel bajo en la satisfacción laboral respecto a condiciones de trabajo y refiere que podría deberse a que los trabajadores consideran que no cuentan con los servicios y bienes adecuados para realizar sus labores, sin embargo, Polanco (2014) en su investigación refiere que tiene resultados positivos respecto a la satisfacción de los colaboradores con un buen sistema y una buena organización para la entrega de las condiciones óptimas para cada uno de los trabajadores. Para que los trabajadores tengan una satisfacción laboral respecto a las condiciones de trabajo es fundamental, que la satisfacción

laboral sea el resultado gratificante del trabajador en visión de las labores que realiza, obteniendo un logro de objetivos, dando como resultado final la más importante interacción de dos variables que son el requerimiento humano y su motivación por realizar sus funciones (Sikula, 1992). Por lo expuesto podríamos indicar que para que los trabajadores se sientan satisfechos con sus condiciones de trabajo se necesita una evaluación y reestructuración de las condiciones laborales otorgadas, charlas de identificación de equipo, verificación mensual de un ambiente laboral optimo por las áreas encargadas.

En cuanto a la tercera dimensión Reconocimiento Personal y/o Social, se tuvo como objetivo determinar el nivel de las Reconocimiento Personal y/o Social en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017; los resultados determinaron que tienen un nivel insatisfecho respecto al Reconocimiento personal y/o social y esto podría ser porque falta de valoración de los logros obtenidos, mayor oportunidades de crecimiento profesional como en todas las áreas, esto es congruente con Surichaqui (2017) en su investigación obtuvo también un nivel bajo en la satisfacción laboral respecto al reconocimiento personal y/o social y refiere que podría deberse a que los trabajadores consideran que no están siendo reconocidos ni valorados por los resultados que obtienen, ni los esfuerzos que realizan aun teniendo sobrecarga laboral, sin embargo, Rosales (2015) en su investigación indica que la capacitación fortalece el sentido de autoeficacia y la confianza en las propias habilidades, las mismas que facilitan el logro de metas laborales. Para que los trabajadores tengan una satisfacción laboral respecto al reconocimiento personal y/o social es fundamental que la satisfacción laboral del hombre es el resultado del esfuerzo de potenciar su puesto de trabajo para que así pueda desempeñar mayores funciones y experimentar un desarrollo mental y psicológico. Por ello lo importante es que, para satisfacer al trabajador, se prevalece el logro, reconocimiento, labores en sí, la responsabilidad y el emprendimiento y se debe cuidar los factores extrínsecos. (Herzberg, 1959) por lo expuesto podríamos indicar que para que los trabajadores se sientan satisfechos en la dimensión de su reconocimiento personal y/o social se

busque mayor capacitación al personal, otorgamiento de algunos beneficios adicionales por resultados óptimos, desarrollo de potenciar competencias en cada uno de los trabajadores destacados.

En cuanto a la cuarta dimensión Beneficios económicos, se tuvo como objetivo determinar el nivel de los beneficios económicos en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017; los resultados determinaron que se encuentran en un nivel promedio respecto a sus beneficios económicos y esto podría ser porque tienen un sueldo de acorde al mercado, adicional a ello se les brinda bonos adicionales de acuerdo a su desempeño, esto es congruente con Patlán, Martínez y Hernández (2012) en su investigación obtuvo también un nivel promedio en la satisfacción laboral respecto al reconocimiento personal y/o social y refiere que podría deberse a que existen otros factores más importantes que pueden influenciar en la insatisfacción de los trabajadores, sin embargo, Figueiredo, Grau, Gil y García (2012) en su investigación refiere que tiene resultados negativos respecto a los beneficios económicos que tienen los trabajadores, puesto que considera que el sueldo está por debajo de lo que ellos realizan y no les dan bonos adicionales por funciones extras. Para que los trabajadores tengan una satisfacción laboral respecto a los beneficios económicos es fundamental, que la satisfacción laboral es el resultado del trabajo eficiente y no la causa del mismo, pone de importancia la satisfacción en el trabajo como objetivo principal para lograr resultados óptimos y agilizar las organizaciones. Los trabajadores están sujetos a recompensas que de por sí no marcan en la satisfacción, pero si juegan un rol importante en la moral y la motivación de los empleados. (Lawler, 1973), por lo expuesto podríamos indicar que para que los trabajadores se sientan con mayor satisfacción respecto a sus beneficios económicos, se debe implementar una mejor distribución de los bonos adicionales que reciben y darles un feedback al personal para que esté al tanto de ello.

En cuanto al Sexo, se tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017, según sexo; por lo cual los resultados

determinaron que se encuentran en un nivel muy insatisfecho en cuanto al sexo masculino y en cuanto al sexo femenino se rige en partes igual un nivel muy insatisfecho como insatisfecho de satisfacción laboral y esto podría ser porque tanto hombres como mujeres de la misma área reciben los mismos beneficios, condiciones y restricciones de su ambiente laboral lo cual influye en su desempeño, esto es congruente con Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013), en su investigación obtuvieron similar resultado respecto a la satisfacción laboral en el sexo femenino y masculino considerándolo en un nivel bajo sin embargo, Sánchez (2011) en su investigación refiere que tiene resultados positivos en ambos sexos considerando un nivel de satisfacción alto respecto a los indicadores evaluados en la empresa. Para que los trabajadores tengan una satisfacción laboral en ambos sexos es importante tener en cuenta que la insatisfacción puede surgir en el individuo aunque tenga las mismas oportunidades que los demás, si no han alcanzado su objetivo personal. Considera que estamos ligados a nuestros deseos y aspiraciones respecto de los demás. (Locke, 1976) por lo expuesto podríamos indicar que para que los trabajadores de ambos sexos se sientan satisfechos por las dimensiones de significancia de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos sean igualmente parciales para que su nivel de aceptación e identificación con la empresa sea el adecuado.

4.3 Conclusiones

1. La media para una población es de 71.38 lo cual lo categoriza en un nivel de satisfacción laboral muy insatisfecho en el área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017.

2. El nivel de satisfacción laboral en el área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017; es de 66.33% categorizándolo en un nivel muy insatisfecho y solo un 2.04% es de nivel promedio, dando como resultado una actitud negativa en los trabajadores.

3. El nivel de Significancia de tarea en el área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017; es 88.78% de categorizándolo en un nivel muy insatisfecho y solo un 2.04% es de nivel promedio, generando una insuficiente disposición por parte de los trabajadores para poder realizar sus funciones respectivas.

4. El nivel de Condiciones de trabajo en el área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017; es de 65.38% categorizándolo en un nivel insatisfecho y solo un 2.04% es de nivel satisfecho, generando una percepción errónea respecto a los elementos en su ambiente de trabajo que puedan utilizar para mejorar su clima.

5. El nivel de Reconocimiento personal y/o social en el área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017; es de 41.84% categorizándolo en un nivel insatisfecho y solo un 8.16% es de nivel muy satisfecho, generando una perspectiva inadecuada respecto a los reconocimientos y valoraciones que tiene el trabajador por sus logros.

6. El nivel de Beneficios económicos en el área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017; es de 61.22% categorizándolo en un nivel promedio, generando en los trabajadores disconformidad referente a la remuneración recibida por las funciones que realizan y los logros obtenidos en su área laboral.

7. El nivel de Satisfacción laboral según sexo en el área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017; en el sexo masculino tiene un 70.51% categorizándolo en un nivel muy insatisfecho y solo un 2.04% es de nivel promedio, generando para ambos sexos ineficiente motivación para laborar en su área, tomando en cuenta los distintos indicadores evaluados los cuales repercuten en su desempeño laboral.

4.4 Recomendaciones

Tomando los resultados finales y las conclusiones fundamentadas en la investigación, se sugiere lo siguiente:

- Ejecutar un plan de intervención para elevar los niveles de satisfacción laboral en el personal operativo en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2018; logrando una mejora en la actitud positiva de los trabajadores por su trabajo y los indicadores relevantes.
- Elaborar talleres de motivación del trabajador, que logren motivar al personal, sobre las funciones que realiza y que son encomendadas por sus superiores inmediatos, por consecuencia motivándose a si mismo y con su equipo de trabajo para lograr los objetivos.
- Realizar sesiones de sensibilización de los niveles altos de insatisfacción laboral, direccionados a la gerencia de la unidad de negocio, como también al jefe del área para tomar medidas accionarias al respecto, mejorando así la relación entre colaborador y superior inmediato.
- Elaborar un taller para mejorar el clima laboral, donde se prioricen los puntos esenciales para lograr un ambiente de trabajo adecuado, estimulando a los trabajadores a realizar sus actividades laborales.
- Realizar un reconocimiento mensual del trabajador del mes en el área, que permita valorar al trabajador por su desempeño laboral óptimo, evaluación dada a través de 3 indicadores: puntualidad, mayor atención de carga y mejor equipo elaborado; lo cual logrará que impacte de manera eficaz en el equipo de trabajo y en la organización.

CAPITULO V

5. INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del programa

Taller: Fortalecer la significancia de la tarea “valor del puesto” en los colaboradores del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria.

Objetivo General:

Reforzar la significancia del puesto en los colaboradores del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria.

Objetivo Específico:

Fortalecer la autoestima y su aporte laboral en los colaboradores.

Mejorar la comunicación entre los jefes inmediatos superiores y sus colaboradores.

Fomentar el adecuado clima laboral.

Confortar el reconocimiento individual en los colaboradores del área de carga nacional.

Potenciar la motivación de los colaboradores.

5.2 Justificación del problema

El presente taller está enfocado en la significancia de la tarea la cual se origina a través de los resultados de la investigación fundamentada que se encuentra en un nivel muy insatisfecho, enfocado en que los colaboradores no se encuentran identificados con las funciones que realizan, falta de motivación por parte de sus jefes, falta de compromiso

hacia sus funciones y frente a la empresa. Se asegura esto con lo evaluado ya que se presenta las renunciaciones voluntarias y abandonos laborales en incremento en el área de carga nacional, y por lo tanto llega a generar el aumento de rotación de personal y pérdidas económicas en la empresa.

Locke (1976) indica que un trabajo insatisfecho genera sentimientos de rechazo, desagrado sobre las experiencias laborales realizadas, puede ser originado por distintas facetas las cuales si no son elaboradas puede generar compensaciones deficientes en los colaboradores. Por lo tanto, la baja motivación que tenga el trabajador frente a una acción a realizar influye de manera directa en la insatisfacción percibida.

Robbins (1996) señala que una actitud de rechazo frente a las funciones en el trabajo, implica que en gran medida la insatisfacción dependerá de las condiciones laborales, falta de compromiso y de la personalidad de cada individuo, por lo que hace referencia al grado de intranquilidad y rechazo que siente cuando se encuentra insatisfecha con su trabajo. Es importante tener en cuenta que la persona necesita un adecuado ambiente para laborar, donde le va generar mayor compromiso para realizar sus funciones y va disminuir su insatisfacción por su trabajo.

5.3 Establecimiento de objetivos

- **PRIMERA SESIÓN**

Nombre: “Descubriendo la importancia de la significancia de la tarea”

Objetivo: Analizar y descubrir aspectos relacionados con la significancia de la tarea para concebir la relevancia del valor del puesto con el propósito de entregar y adaptar las estrategias para generar mayor compromiso en los colaboradores.

Actividades y estrategias

Recibimiento: El jefe de operaciones de carga nacional y la auxiliar de Recursos humanos de la empresa aeroportuaria brindará la bienvenida y agradecimiento por su participación del taller que se brindará a los colaboradores.

Presentación de los participantes: se realizará una dinámica en el cual el facilitador ofrecerá caramelos de 3 colores a los colaboradores (rojo= nombre, azul= pasatiempo favorito y verde= porque le gusta trabajar en Talma) ellos podrán coger los que deseen, y así se podrá ir conociendo de cada uno un poco más de información necesaria.

Metodología: Los participantes formaran grupos de 6, el cual se le otorgara plumones, cartulinas y hojas de colores. El facilitador dará una breve exposición del tema “Descubriendo sobre la significancia de la tarea”. Luego indica a los participantes que coloquen la definición de la significancia de la tarea y que coloquen un ejemplo de la realidad con el término. Se les brindará unas cartillas de colores donde se coloca varias definiciones de la dimensión, al terminar los grupos tendrán que exponer y detallar el trabajo realizado. Al finalizar el facilitador hará preguntas para comprobar el tema aprendido.

Recursos Humanos:

Jefe de operaciones de carga nacional

Auxiliar de Recursos Humanos

Facilitador

98 Participantes

Materiales:

Aula de capacitación, Plumones, cartulinas y hojas de colores.

Tiempo: 50 minutos

Bienvenida: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 15 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 5 min

Cronograma:

Primer Grupo: 05 de febrero del 2018

Participantes: 33 participantes

Primer Grupo: 06 de febrero del 2018

Participantes: 33 participantes

Primer Grupo: 07 de febrero del 2018

Participantes: 32 participantes

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°1 se les aplicará una encuesta para comprobar lo aprendido.

- **SEGUNDA SESIÓN**

Nombre: “Feedback y Comunicación asertiva entre los jefes y los colaboradores”

Objetivo: Desarrollar y comprender el proceso de la comunicación en la organización para proporcionar la importancia que implica entre los colaboradores y jefes inmediatos, para lograr mejorar con la retroalimentación por parte de los jefes hacia los colaboradores.

Actividades y estrategias

Entrada: El facilitador consultará de manera participativa de que se trató la sesión anterior a los participantes.

Dinámica: “Yo quiero”, en el cual los participantes formarán un círculo, en primer lugar, el facilitador empezara diciendo un logro personal a corto plazo iniciando con yo quiero y así de manera al azar cada uno de los participantes proseguirán con la dinámica.

Metodología: Los participantes formaran grupos de 5, el cual se le otorgara plumones, papelotes e imágenes sobre tipos de comunicación. El facilitador dará una breve exposición del tema “La comunicación asertiva”. Después para comprender mejor el tema, el facilitador entregara a cada líder de grupo 3 imágenes sobre los estilos de comunicación (Asertiva, Negativa y Positiva) por lo cual deberán describir cada una de las imágenes y al final colocar con que estilo de comunicación desean trabajar en su área laboral, al finalizar los grupos tendrán que exponer y detallar el trabajo realizado. Para finalizar el facilitador hará preguntas para comprobar el tema aprendido.

Recursos Humanos:

Facilitador

98 Participantes

Materiales:

Aula de capacitación, plumones, papelotes e imágenes.

Tiempo: 50 minutos

Entrada: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 15 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 5 min

Cronograma:

Primer Grupo: 12 de febrero del 2018

Participantes: 33 participantes

Primer Grupo: 13 de febrero del 2018

Participantes: 33 participantes

Primer Grupo: 14 de febrero del 2018

Participantes: 32 participantes

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°2 se les aplicará una encuesta para comprobar lo aprendido.

- **TERCERA SESIÓN**

Nombre: “Desarrollando mi marca personal 1”

Objetivo: Explorar y reforzar el compromiso de los colaboradores para así lograr fortalecer su autoestima como trabajador.

Actividades y estrategias

Entrada: El facilitador consultará de manera participativa de que se trató la sesión anterior a los participantes.

Dinámica: El facilitador enseñara en exposición 3 carteles que contienen: Mi equipo de trabajo me valora, Mi jefe inmediato confía en mí, me compromiso con la empresa está a un 100%, por lo cual al azar cada uno tendrá que elegir que frase le gusta más y luego indicara porque se siente identificado con ella, así será con los todos los participantes simultáneamente.

Metodología: Los participantes formaran grupos de 7 personas, el cual se le otorgara plumones, cartulina, hojas boom. El facilitador dará una breve exposición del tema “Yo tengo mi marca personal”. Por consiguiente, los participantes colocaran en la hoja de

papel, 2 cosas que hago bien, un logro reciente, una frase para ser reconocido, al finalizar intercambian con el compañero del costado, luego de ellos cada uno de los colaboradores presentará a su compañero con las frases dichas y para terminar el facilitador le consultara a cada uno de los participantes como se sintió al escuchar esos hechos importantes de su vida ante los demás.

Recursos Humanos:

Facilitador

98 Participantes

Materiales:

Aula de capacitación, Hojas boom, cartulinas, plumones, limpiatipo.

Tiempo: 50 minutos

Entrada: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 15 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 5 min

Cronograma:

Primer Grupo: 19 de febrero del 2018

Participantes: 33 participantes

Primer Grupo: 20 de febrero del 2018

Participantes: 33 participantes

Primer Grupo: 21 de febrero del 2018

Participantes: 32 participantes

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°3 se les aplicará una encuesta para comprobar lo aprendido.

- **CUARTA SESIÓN**

Nombre: “Desarrollando y fortaleciendo mis objetivos personales y laborales”

Objetivo: Potenciar los objetivos a corto, mediano y largo plazo, buscando desarrollar habilidades y estrategias que los ayuden a consolidar sus metas.

Actividades y estrategias

Entrada: El facilitador en una lluvia de ideas, consultara a los participantes si los talleres brindados al momento son de ayuda para su mejor desarrollo.

Dinámica: “Bum de ideas”, el facilitador elegirá al azar a algunos de los participantes para completar las siguientes frases:

- ✓ Yo planeo en este año
- ✓ Yo quiero lograr
- ✓ Para lograr lo que quiero necesito

Metodología: El facilitador dará un breve detalle explicando algunas “Técnicas para alcanzar tus objetivos” desarrollando en los tres aspectos personales, familiares y laborales. Al finalizar cada uno de los participantes indicara un objetivo que tenga y según las técnicas brindadas, cuál de ellas utilizaría para tener un mejor resultado.

Recursos Humanos:

Facilitador

98 Colaboradores

Materiales:

Aula de capacitación, Hojas boom, lapiceros, pizarra.

Tiempo: 50 minutos

Entrada: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 15 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 5 min

Cronograma:

Primer Grupo: 26 de febrero del 2018

Participantes: 33 participantes

Primer Grupo: 27 de febrero del 2018

Participantes: 33 participantes

Primer Grupo: 28 de febrero del 2018

Participantes: 32 participantes

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°4 se les aplicará una encuesta para comprobar lo aprendido.

• QUINTA SESIÓN

Nombre: “Impulsando un adecuado clima laboral”

Objetivo: Analizar y valorar el clima laboral en el área de carga nacional, para así fomentar el enriquecimiento de un ambiente laboral saludable, Entregando y facilitando mecanismos para lograr un área de trabajo comfortable.

Actividades y estrategias

Entrada: El facilitador consultará de manera participativa de que se trató la sesión anterior a los participantes.

Dinámica: El facilitador indica a los participantes que por afinidad elijan su equipo de trabajo de 6 personas, luego se entregara 3 tarjetas verdes (fortalezas) y 3 tarjetas rojas (modelo de trabajo en equipo). Cada equipo escribe en una tarjeta verde 3 fortalezas y en una roja 3 cosas que debe tener un compañero para trabajar en su equipo. Luego se mezclan todas las tarjetas y se expone delante de los participantes lo que quieren para un equipo de trabajo.

Metodología: Los participantes formaran grupos de 10 personas, el cual se le otorgara plumones, pizarra y mota. El facilitador dará una breve exposición del tema “Impulsando un buen clima laboral”. Luego entregará un modelo de dinámica “El refugio” y los participantes tendrán que resolver la solución al problema planteado, al terminar los grupos tendrán que exponer y detallar el trabajo realizado. Al finalizar el facilitador hará preguntas para comprobar el tema aprendido.

Recursos Humanos:

Facilitador

98 Participantes

Materiales:

Aula de capacitación, pizarra, mota, Tarjetas de color rojo y verde, plumones.

Tiempo: 50 minutos

Entrada: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 15 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 5 min

Cronograma:

Primer Grupo: 05 de marzo del 2018

Participantes: 33 participantes

Primer Grupo: 06 de marzo del 2018

Participantes: 33 participantes

Primer Grupo: 07 de marzo del 2018

Participantes: 32 participantes

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°5 se les aplicará una encuesta para comprobar lo aprendido.

- **SEXTA SESIÓN**

Nombre: “Yo me motivo, mis compañeros de trabajo se motivan”

Objetivo: Enfatizar la motivación laboral para los colaboradores, focalizando la energía del equipo de trabajo de carga nacional, desarrollando nuevas estrategias para el crecimiento de la motivación en los colaboradores.

Actividades y estrategias

Entrada: El facilitador realiza al azar algunas preguntas a los participantes, cuanto mejor su clima en su equipo de trabajo, para un mejor desarrollo.

Dinámica: El facilitador pedirá que todos los participantes hagan un círculo, por lo cual el que está sentado a su derecha empezará saldrá al medio y dirá una característica de el mismo, quienes se consideran de igual forma se pararan junto a él, los que no se sientan en la silla de la derecha, así sucesivamente se conocerá un poco más del equipo.

Metodología: El facilitador mostrará un video sobre motivación laboral, luego de ello pedirá que al azar formen equipos de 7 personas, pero con la condición que sean alternos a la de la sesión anterior, luego solicitará al equipo que haga una lista de las cosas que la empresa o de función en particular, que más disfruta. El equipo luego las expone ante los participantes y recibe un aplauso por cada cosa que disfruta. Al finalizar de manera participativa hace consultas sobre lo aprendido.

Recursos Humanos:

Facilitador

98 participantes

Materiales:

Aula de capacitación, Hojas boom, plumones, pizarra, proyector, laptop.

Tiempo: 50 minutos

Bienvenida: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 15 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 5 min

Cronograma:

Primer Grupo: 12 de marzo del 2018

Participantes: 33 participantes

Primer Grupo: 13 de marzo del 2018

Participantes: 33 participantes

Primer Grupo: 14 de marzo del 2018

Participantes: 32 participantes

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°6 se les aplicará una encuesta para comprobar lo aprendido.

- **SEPTIMA SESIÓN**

Nombre: “Enfocando la importancia del compromiso en los colaboradores”

Objetivo: Fortalecer el acto de responsabilidad laboral en los colaboradores, para así fomentar la importancia y la implicancia que repercute en sus labores.

Actividades y estrategias

Entrada: El facilitador realizar al azar algunas preguntas a los participantes, sobre como mejoró la motivación después de la última sesión.

Dinámica: El facilitador entregará una cartilla del “Uso de mi tiempo” por lo cual tendrá que marcar las siguientes interrogantes esquematizadas en el formulario, luego de manera participativa cada uno de los participantes indicará como organiza su tiempo de acuerdo a lo empleado.

Metodología: El facilitador hará un Brainstorming “Lluvia de ideas” sobre compromiso organizacional, al término hace una explicación en detalle sobre el tema. Luego hacen grupos al azar de 8 personas, se les brinda plumones, cartulinas, cinta scotch. Después harán un acto de compromiso para su área laboral donde elaboran 3 compromisos a realizar para mejorar su desempeño laboral y llegar a tener una satisfacción laboral, al terminar cada equipo expone su compromiso y el facilitador hace consultas sobre lo aprendido.

Recursos Humanos:

Facilitador

98 Colaboradores

Materiales:

Aula de capacitación, Plumones, cartulinas, cinta scotch.

Tiempo: 50 minutos

Bienvenida: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 15 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 5 min

Cronograma:

Primer Grupo: 19 de marzo del 2018

Participantes: 33 participantes

Primer Grupo: 20 de marzo del 2018

Participantes: 33 participantes

Primer Grupo: 21 de marzo del 2018

Participantes: 32 participantes

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°7 se les aplicará una encuesta para comprobar lo aprendido.

- **OCTAVA SESIÓN**

Nombre: “Reforzando lo aprendido, mi valor como trabajador”

Objetivo: Concebir la enseñanza brindada en los talleres anteriores y de qué manera enriqueció la información brinda sobre el valor del puesto y el grado de importancia sobre lo que realizan.

Actividades y estrategias

Entrada: El facilitador hará algunas consultas sobre la importancia que tiene el taller para cada uno de los colaboradores.

Dinámica de cierre: El facilitador empleara la actividad “Mi cierre personal” para ello entregara a cada uno de los colaboradores una hoja de color y plumón para que realicen lo siguiente: tendrán que elegir una palabra que defina el taller que han llevado, la cual

represente de manera directa toda la enseñanza recibida, luego al termino de manera participativa algunos participantes expondrán y el facilitador genera preguntas a raíz de ello.

Metodología: El facilitador mostrara un video sobre la importancia del puesto, la cual define de manera directa la relevancia del taller, luego de ello harán grupos de 4 personas al azar y acto de fidelización con la empresa y de qué manera puede aportar esto. Para ello se le entrega dos papelotes, plumones e imágenes relacionadas al tema, y tendrán que relacionar la imagen con el acto creado. Luego de ello cada grupo expone lo realizado y el facilitador hace un reconocimiento de un diploma a cada uno de los colaboradores por haber asistido.

Recursos Humanos:

Facilitador

98 Colaboradores

Materiales:

Aula de capacitación, Proyector, Plumones, papelotes, hoja de cartulina, imágenes.

Tiempo: 60 minutos

Bienvenida: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 20 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 10 min

Cronograma:

Primer Grupo: 26 de marzo del 2018

Participantes: 33 participantes

Primer Grupo: 27 de marzo del 2018

Participantes: 33 participantes

Primer Grupo: 28 de marzo del 2018

Participantes: 32 participantes

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°8 se les aplicará una encuesta para comprobar lo aprendido.

5.4 Sector al que se dirige

El programa está dirigido a 98 trabajadores del área de carga nacional de una empresa de servicio aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017.

5.5 Establecimientos de conductas problemas/meta

Conducta Problema:

En los resultados de la investigación se presenta un nivel muy insatisfecho en la dimensión de la significancia de la tarea en la satisfacción laboral, esto se debe a que los trabajadores no se encuentran comprometidos con las funciones que realizan, bajo nivel de sentido de pertenencia con la organización, poca predisposición para un crecimiento profesional y laboral. Denotando altos indicadores de rotación de personal en el área de carga nacional, abandonos laborales, malas relaciones interpersonales y pérdida del trabajo en equipo. Debido a esto se incrementa la insatisfacción del personal. Nunan (1996) afirma que un trabajador que no se siente comprometido con una conducta meta, no tiene como valor principal acciones que estén relacionadas al objetivo del valor de su trabajo personal y de equipo. Robbins (1996) indica que cuando una persona esta insatisfecha con su puesto de trabajo tiene falta de compromiso y genera actitudes negativas hacia él.

Muñoz (1990) resume que la insatisfacción que puede sentir la persona se debe al sentimiento negativo o de desagrado que tiene por realizar un trabajo que le disgusta, en

un ambiente que no es agradable, con un área que no es atractiva frente a las funciones que realiza y por ende recibe unos beneficios económicos que no está dentro de sus expectativas. Por lo cual son los distintos factores que hace que un individuo tenga un grado de insatisfacción laboral alto y genere la alta rotación de personal en una organización.

Conducta Meta:

El objetivo es fortalecer la significancia de la tarea del personal operativo del área de carga nacional, buscando así mayor reconocimiento de valor consigo mismo de los colaboradores, sentido propio con la empresa, mayor compromiso frente a los resultados obtenidos con sus labores, un agradable clima laboral entre la jefatura en conjunto con los operativos. Herzberg (1959) sostiene que mientras que el trabajador se sienta motivado con el enriquecimiento de sus tareas, engloba sustituir las más simples por las más complejas y elementales del cargo para que así ellos sientan el desafío y la satisfacción personal por lo obtenido. Además, Palma (1999) adiciona que el trabajador se siente más satisfecho, dándole un valor agregado al sentido que tiene por la autorrealización consigo mismo por los resultados obtenidos.

5.6 Metodología de la investigación

Mirebant define el taller como una cooperación de trabajo donde se reúnen a los participantes en seleccionados grupos o equipos para realizar aprendizajes prácticos dando como resultado según los objetivos que se trazaron y el tipo de fundamento que los organice. Puede desarrollarse en un ambiente cerrado o también al aire libre. Su objetivo principal es la demostración o verificación de las ideas, teorías, cualidades, caracteres que se evalúan, dando solución y enseñanza del contenido productivo. Por eso el alumno se nutre de las habilidades, capacidades desarrolladas en el tema, con el fin de transformar el objetivo de aplicar nuevo aprendizaje.

OBJETIVOS GENERALES DE LOS TALLERES

Para Ander Egg los principales objetivos son el promover y desarrollar una educación integral e unir simultáneamente en el proceso de aprendizaje el Aprender a aprender, el Hacer y el Ser, realizando una labor educativa y pedagógica integrada y concertada entre docentes, alumnos, instituciones y comunidad, dando como resultado la relación entre la formación de la teoría y la experiencia práctica. Se interesa por facilitar que los alumnos o participantes en los talleres sean motivadores de su propio aprendizaje, para así producir un proceso de transferencia de tecnología social, logrando hacer un acercamiento de contrastación, validación y cooperación entre el saber científico y el saber popular y así promover la creación de espacios reales de comunicación, participación y autogestión en las entidades educativas y en la comunidad.

UTILIDAD Y NECESIDAD DEL TALLER

El taller se considera de manera importante como alternativa para una acercación a la realidad, mediante los talleres los mediadores o capacitadores buscan que los alumnos logren desafiar un conjunto de problemas específicos, logrando que el aprender a ser, el aprender a aprender y el aprender a realizar de manera constituida da como resultado una formación integral.

Como dice Alwin de Barros Gissi Bustos es taller es una verificación de la realidad compleja que, si bien beneficia al aspecto del trabajo en lo práctico, complementando la teoría con tres bases principales: El ambiente de terreno, Un proceso de aprendizaje y un resultado de la unión de la teoría y la práctica. En el ambiente de terreno implica un resultado de las necesidades y demandas que surgen de la realidad problemática. El proceso de aprendizaje se centra en el desarrollo pedagógico del alumno y da como resultado la acción de aprendizaje, tomando a un equipo de trabajo y la evaluación teórica de la acción. Y por último la relación entre la teoría y la práctica intenta superar dando la mejor interacción al conocimiento y aprovechando los recursos necesarios para realizar la implementación del aprendizaje y aprovechando la información necesaria.

PRINCIPIOS PEDAGOGICOS DEL TALLER

Los principales fundamentos del taller tienen como finalidad eliminar las jerarquías docentes, relación entre el docente – alumno en una tarea de aprendizaje, renovar las relaciones competitivas por la producción personal y grupal y por último la forma de la evaluación en conjunto.

El taller de la significancia de la tarea “valor del puesto” va a constar de 8 sesiones entre los días lunes, martes y miércoles en grupos de 32 personas, va ser aplicado en 50 min, teniendo una sesión por semana, en cada sesión empezaremos con una dinámica de inicio o diferentes de mecanismos para romper el hielo y entrar al tema, las sesiones serán teórico-prácticas donde se relacionan tanto el facilitador con el participante logrando de esta manera prestar una mejor atención a la sesión 1 donde se introduce el tema como valor agregado, sesión 2 en la que se desarrolla la comunicación como fuente para conectarse en el área, la sesión 3 busca fortalecer la autoestima del trabajador, como la sesión 4 se pone como objetivo afianzar las metas del trabajador, la sesión 5 se inclina por mejorar el clima laboral para que en la sesión 6 motive a los trabajadores cumplir con su productividad, el sesión 7 se trabaja para fomentar el compromiso organizacional de cada uno, y por último en la sesión 8 se refuerza lo aprendido.

5.7 Instrumentos / Materiales a utilizar

Aula de capacitación

40 sillas

Proyector

Laptop

Hojas boom – Hojas de colores

Lapiceros

Papelote

Imágenes

Plumones

Cinta Scotch

Limpiatipo

Cartulina

Pizarra pequeña

5.8 Cronograma

Sesiones Semana	FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	5	6	7	8
Sesion 1	05/02 07/02							
Sesion 2		12/02 14/02						
Sesion 3			19/02 21/02					
Sesion 4				26/02 28/02				
Sesion 5					05/02 07/02			
Sesion 6						12/02 14/02		
Sesion 7							19/02 21/02	
Sesion 8								26/02 28/02

Tabla 14

Sesión 1

Descubriendo la importancia de la significancia de la tarea	
Objetivo: Analizar y descubrir aspectos relacionados con la significancia de la tarea para concebir la relevancia del valor del puesto con el propósito de entregar y adaptar las estrategias para generar mayor compromiso en los colaboradores	
Actividades y Estrategias	Recibimiento Dinámica de inicio Presentación Dinámica grupal
Recursos	Materiales Aula de capacitación Plumones Cartulinas Hojas de colores. Humanos Jefe de operaciones Auxiliar de Recursos Humanos Facilitador Participantes
Tiempo	50 Minutos
Participantes	32 personas
Evaluación	Hoja de preguntas sobre el tema.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15

Sesión 2

Feedback y Comunicación asertiva entre los jefes y los colaboradores	
Objetivo: Desarrollar y comprender el proceso de la comunicación en la organización para proporcionar la importancia que implica entre los colaboradores y jefes inmediatos, para lograr mejorar con la retroalimentación por parte de los jefes hacia los colaboradores.	
Actividades y Estrategias	Entrada Dinámica de Inicio Desarrollo del tema Dinámica grupal
Recursos	Materiales Aula de capacitación Plumones Papelotes Imágenes.
	Humanos Facilitador Participantes
Tiempo	50 Minutos
Participantes	32 personas
Evaluación	Hoja de preguntas sobre el tema.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16

Sesión 3

Desarrollando mi marca personal 1	
Objetivo: Explorar y reforzar el compromiso de los colaboradores para así lograr fortalecer su autoestima como trabajador.	
Actividades y Estrategias	Entrada Dinámica de Inicio Desarrollo del tema Dinámica grupal
Recursos	Materiales Aula de capacitación Hojas boom Cartulinas Plumones Limpiatipo. Humanos Facilitador Participantes
Tiempo	50 Minutos
Participantes	32 personas
Evaluación	Hoja de preguntas sobre el tema.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17

Sesión 4

Desarrollando y fortaleciendo mis objetivos personales y laborales	
Objetivo: Potenciar los objetivos a corto, mediano y largo plazo, buscando desarrollar habilidades y estrategias que los ayuden a consolidar sus metas.	
Actividades y Estrategias	Entrada Dinámica de Inicio Desarrollo del tema Dinámica grupal
Recursos	Materiales Aula de capacitación Hojas boom Lapiceros Pizarra. Humanos Facilitador Participantes
Tiempo	50 Minutos
Participantes	32 personas
Evaluación	Hoja de preguntas sobre el tema.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18*Sesión 5*

Impulsando un adecuado clima laboral	
Objetivo: Analizar y valorar el clima laboral en el área de carga nacional, para así fomentar el enriquecimiento de un ambiente laboral saludable, Entregando y facilitando mecanismos para lograr un área de trabajo comfortable.	
Actividades y Estrategias	Entrada Dinámica de Inicio Desarrollo del tema Dinámica grupal
Recursos	Materiales Aula de capacitación Hojas boom Plumones Pizarra Proyector Laptop Humanos Facilitador Participantes
Tiempo	50 Minutos
Participantes	32 personas
Evaluación	Hoja de preguntas sobre el tema.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19*Sesión 6*

Yo me motivo, mis compañeros de trabajo se motivan	
Objetivo: Enfatizar la motivación laboral para los colaboradores, focalizando la energía del equipo de trabajo de carga nacional, desarrollando nuevas estrategias para el crecimiento de la motivación en los colaboradores	
Actividades y Estrategias	Entrada Dinámica de Inicio Desarrollo del tema Dinámica grupal
Recursos	Materiales Aula de capacitación Hojas boom Plumones Pizarra Proyector, Laptop Humanos Facilitador Participantes
Tiempo	50 Minutos
Participantes	32 personas
Evaluación	Hoja de preguntas sobre el tema.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20

Sesión 7

Enfocando la importancia del compromiso en los colaboradores	
Objetivo: Fortalecer el acto de responsabilidad laboral en los colaboradores, para así fomentar la importancia y la implicancia que repercute en sus labores	
Actividades y Estrategias	Entrada Dinámica de Inicio Desarrollo del tema Dinámica grupal
Recursos	Materiales Aula de capacitación Plumones Cartulinas Cinta scotch
	Humanos Facilitador Participantes
Tiempo	50 Minutos
Participantes	32 personas
Evaluación	Hoja de preguntas sobre el tema.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21*Sesión 8*

Reforzando lo aprendido, mi valor como trabajador	
Objetivo: Concebir la enseñanza brindada en los talleres anteriores y de qué manera enriqueció la información brinda sobre el valor del puesto y el grado de importancia sobre lo que realizan.	
Actividades y Estrategias	Entrada Dinámica de Inicio Desarrollo del tema Dinámica grupal
Recursos	Materiales Aula de capacitación Proyector Plumones Papelotes Hoja de cartulina Imágenes.
	Humanos Facilitador Participantes
Tiempo	50 Minutos
Participantes	32 personas
Evaluación	Hoja de preguntas sobre el tema.
Fuente: Elaboración propia	

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Universum. (2016). Una encuesta internacional revela que los empleados checos tienen una alta satisfacción laboral. Disponible el 20/11/2017 en <http://www.czech.cz/es/Business/Una-encuesta-internacional-revela-que-los-empleado>

WorkForce2020. (2017). Esperemos que para el 2020 haya 300 empresas con un certificado erf. Disponible el 21/11/2017 en <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/esperamos-que-para-el-2020-haya-300-empresas-con-un-certificado-erf-506586>

Trabajando.com y People y Reputación e Innovación. (2016). Índice de felicidad Organizacional. Disponible el 16/11/2017 en <https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1461104425/Indice-de-felicidad-Organizacional--Info-.html>

Supera. (2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Disponible el 15/11/2017 en <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>

Princeton. (2014). ¿Qué recompensa hace que seas fiel a tu empresa? Disponible el 29/11/2017 en <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/recompensa-seas-fiel-empresa-87969>

Vásquez, C y Hervas, G (S/F). Psicología positiva aplicada. Recuperado de www.edesclee.com

Patlán,J.; Martinez,E. y Hernandez,R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. JEL: F16, L2.

Figueiredo.; Grau.; Gil. y García, A. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. Psicotherma. 24 (2), 271-276.

Fuentes., S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la Productividad” (estudio realizado en la Delegación de recursos humanos del organismo Judicial en la ciudad de quetzaltenango.

Frías., P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y.

Polanco., C. (2014). El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés.

Surichaqui., L. (2017). Satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Mossone en Ica, en el año 2017.

Rosales., R. (2015). Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en Trabajadores de lima metropolitana.

Alarcón, M y Pachamango, H. (2016). Factores de Satisfacción Laboral y desempeño de los trabajadores del sector metalmecánica en Trujillo.

Alvarado., D. (2015). El clima organizacional y su relación con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa comunal de servicios Múltiples huayhuay s.r.l.- 2014.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

La satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de la significancia de tarea en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017? ¿Cuál es el nivel de las condiciones de trabajo en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017? ¿Cuál es el nivel del reconocimiento personal y/o social en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017? ¿Cuál es el nivel de los beneficios sociales en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017? ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017, según sexo?</p>	<p>Objetivo General Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017</p> <p>Objetivos Específicos Determinar el nivel de la significancia de tarea en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017 Determinar el nivel de las condiciones de trabajo en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017 Determinar el nivel del reconocimiento personal y/o social en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017 Determinar el nivel de los beneficios sociales en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017 Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017, según sexo</p>	<p>Variable: Satisfacción Laboral La satisfacción laboral es la consecuencia de un eficiente estado motivacional, resultado de la interrelación de los factores preventivos y factores ligados a la motivación (citado por Herzberg, 1968).</p>	<p>Variable medida por la Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC de Sonia Palma Carrillo (2005). La escala general de interpretación de Satisfacción laboral: Muy satisfecho 117 ó mas Satisfecho 103 – 116 Promedio 89 – 102 Insatisfecho 75 – 88 Muy insatisfecho 74 ó menos</p>	<p>Tipo de Enfoque: Cuantitativo Nivel: Puro Diseño: No experimental Población: La población de estudio de la presente investigación, está conformada por 127 personas de ambos sexos, del área operativa de carga de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios - Callao. Muestra: No probabilística de tipo intencional formada por 98 trabajadores de ambos sexos del área de carga nacional. Instrumento: Escala de Satisfacción Laboral SL_SPC Adaptación: Perú La escala de Likert y tiene 27 preguntas o ítems (positivos y negativos) agrupados en los factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. La duración de la prueba es de 15 minutos.</p>

ANEXO 2

CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INVESTIGACIÓN



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 23 de noviembre del 2017

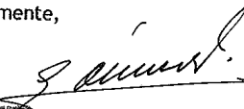

Carta N° 3164-2017-DFPTS

Señorita
JESSICA LIZBETH RUIZ INGAR
ANALISTA DE RECURSOS HUMANOS
TALMA
Presente.-


Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Adriana Patricia PIMENTEL VARGAS**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 70-479036-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,


 **Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS**
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/erh
Id. 777386


Jessica Lizbeth Ruiz Ingar
PSICÓLOGA
C.P.P. 29363

ANEXO 3

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL – SPC

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

TOTAL ACUERDO (TA)

DE ACUERDO (A)

INDECISO (I)

EN DESACUERDO (D)

TOTAL DESACUERDO (TD)

N°	ITEMS	T A	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5	Me siento mal con lo que hago					
6	Siento que recibo de parte de la empresa "maltrato"					
7	Me siento útil con la labor que realizo					
8	El ambiente donde trabajo es confortable					

9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensacion que tengo de mi trabajo, es que me estan explotando					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
12	Me disgusta mi horario					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas economicas					
17	El horario de trabajo me resulta incomodo					
18	Me complace los resultados de mi trabajo					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente fisico en el que laboro, me siento comodo					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
26	Me gusta la actividad que realizo					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Elaborado para fines académicos.

ANEXO 4 FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

En el siguiente cuadro se exponen preguntas que deben ser marcadas con una X según corresponda, esta información será de uso exclusivo para la investigación científica que se esta realizando, cuidando la información brindada por el participante.

NOMBRE:	<input type="text"/>				
Edad:	<input type="text"/>				
Área:	<input type="text"/>				
Cargo en la Empresa:	<input type="text"/>				
Marque con una X los siguientes enunciados en el cuadro al que corresponda su respuesta:					
Estado Civil	<input type="checkbox"/> Soltero (a)	<input type="checkbox"/> Casado(a)	<input type="checkbox"/> Conviviente	<input type="checkbox"/> Viudo(a)	<input type="checkbox"/> Divorciado(a)
Sexo	<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Masculino			
Personas a su cargo	<input type="checkbox"/> Ninguna	<input type="checkbox"/> De 1 a 10	<input type="checkbox"/> De 10 a Más		
Grado de Instrucción	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> Completa	<input type="checkbox"/> Tecnico	<input type="checkbox"/> Superior	
Ingresos Económicos	<input type="checkbox"/> Sueldo Míni.	<input type="checkbox"/> 900-1500	<input type="checkbox"/> 1500-3000	<input type="checkbox"/> Más 3000	
Tiempo en la empresa	<input type="checkbox"/> Menos 1 año	<input type="checkbox"/> 1-5 años	<input type="checkbox"/> 5 a Más		
Tiempo en el cargo	<input type="checkbox"/> Menos 1 año	<input type="checkbox"/> 1-5 años	<input type="checkbox"/> 5 a Más		
Tipo de Contrato	<input type="checkbox"/> 57	<input type="checkbox"/> 58	<input type="checkbox"/> Indefinido	<input type="checkbox"/> Otros	

ANEXO 5 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor (a, Srta.):

..... Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Adriana Pimentel Vargas, bachiller de la carrera de psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “La satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2018” y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de una prueba psicológica de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su participación.

Atentamente,

Adriana Pimentel Vargas

Bachiller en Psicología

Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Yo.....con DNI N°:

..... Acepto participar en la investigación sobre “La satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2018” realizada por la Srta. Adriana Pimentel Vargas.

Fecha:/...../.....

FIRMA

ANEXO 6



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

ACTA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz, asesor y revisor del trabajo académico titulado “LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL ÀREA DE CARGA NACIONAL EN UNA EMPRESA AEROPORTUARIA EN EL DISTRITO DEL CALLAO, 2018.” Elaborado por PIMENTEL VARGAS, ADRIANA PATRICIA indico que este trabajo ha sido revisado con la herramienta Turnitin la cual evalúa el riesgo de plagio y he constatado lo siguiente:

El citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 20 %, en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia considerado como mínimo.

Por lo tanto se concluye que el trabajo es considerado como adecuado para el ámbito académico y no constituye plagio, además ha respetado la autoría de los postulados teóricos los cuales han sido referenciados utilizando las normas APA, cumpliendo con todas las normas de similitud establecidos por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Lima, 18 de marzo de 2018


Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz
DNI N° 32990613

ANEXO 7

Feedback Studio - Google Chrome
Seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=3&o=908464535&lang=es&u=1056849451>

feedback studio Adriana Pimentel Vargas Satisfacción laboral

20 / 0 15 de 19



Trabajo de Suficiencia Profesional

La satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Adriana Patricia Pimentel Vargas

Asesor:

Ma. Fernanda Test Deza Quiroz

Página: 1 de 48 Número de palabras: 9676

Text-only Report

ESP 01:53 a.m.
ES 22/03/2018

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	www.czech.cz Fuente de Internet	2 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
3	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	1 %	>
4	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
6	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>